

**EVALUASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN  
MANAJEMEN OPERASIONAL MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:  
Aminah Rokhikim Makhtum  
NIM: 155150400111131



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2019

## PENGESAHAN

EVALUASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN MANAJEMEN  
OPERASIONAL MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 (STUDI KASUS: DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG)

### SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Aminah Rokhikim Makhtum

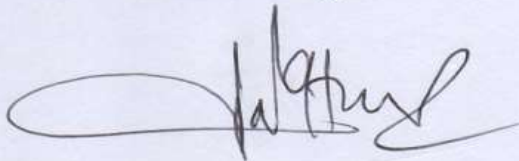
NIM: 155150400111131

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada

25 Juli 2019

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I

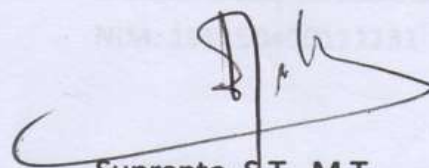


Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra,

S.Kom., M.Kom.

NIK: 2017128704092001

Pembimbing II



Suprpto, S.T., M.T.

NIP: 197107271996031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T.

NIP: 19740823200012001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 07 Juli 2019



Aminah Rokhikim Makhtum

NIM: 155150400111131

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Manajemen Operasional Menggunakan *Framework* Cobit 5 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang” ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan masukan untuk penulis.
2. Bapak Suprpto, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan masukan untuk penulis.
3. Bapak Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Bapak Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T. selaku ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
5. Bapak Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
6. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang yang telah mengizinkan penulis untuk mengambil topik dan melakukan wawancara serta pengumpulan dokumen sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, (Alm.) Bapak Sution dan Ibu Nur Fadilah, juga Mbah Suwarsini, serta Adik M. Wildan Dhiaulhaq atas segala nasehat, kasih sayang, perhatian dan kesabarannya dalam mendukung dan memberikan doa serta semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Putri Riski Utami, Salsabilla Syafta, Indah Dwi C.R., Selaras Aura, dan Nazva Abiya yang telah kebersamaan di 4 tahun perkuliahan.
9. Puspita Ainun dan Erwina Amalina, yang menjadi saksi kehidupan di Malang sejak pertama menginjakkan kaki di Filkom.
10. Mutiara Ramadhanty dan Sukma Dewi Indah yang terus memberikan dukungan hal positif sehingga penulis dapat terus optimis untuk menyelesaikan kuliah tepat waktu.
11. Amalia Cesarina Budiman, yang tiada hentinya menyemangati dan menampung segala keluhan kesah selama ini.
12. Ihdina Linggar Puji Astuti dan Alfiani Hidayanti yang selalu ada menemani selama di Malang, semoga selalu.

13. Alfiana Hadiyanti, Adzkia Rahma, Ridha Syifa, Chadiza Ayumas, Naurah Khansa, dan Farah Azmi yang walaupun jauh, tetap melambungkan doa untuk terselesaikannya perkuliahan ini.
14. Teman-teman Mustaghfirin lain yang tidak disebutkan namanya, yang selalu menjadi tempat pulang dikala penat.
15. Segenap mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer, khususnya program studi Sistem Informasi dan teman-teman angkatan 2015 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
16. Seluruh pihak yang memberi dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Tanpa kalian, akan sulit sekali mencapai titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membawa manfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

Malang, 07 Juli 2019

Penulis

aminahroma@gmail.com

## ABSTRAK

**Aminah Rokhikim Makhtum, Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Manajemen Operasional Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang)**

**Pembimbing: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra S.Kom., M.Kom. dan Suprpto S.T., M.T.**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Kabupaten Lumajang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang informasi dan komunikasi. Beberapa layanan yang dikelola oleh Dinas Kominfo diantaranya layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan infrastruktur *data center*, layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan keamanan informasi *e-Government*, dan integrasi layanan publik pemerintahan. Untuk mengelola layanan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memadai demi terlaksananya kegiatan operasional dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa kondisi SDM di Dinas Kominfo masih kurang yang menyebabkan kelebihan beban kerja dengan banyaknya kegiatan operasional terkait teknologi informasi di Diskominfo. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi untuk mengetahui kondisi pengelolaan SDM saat ini dan proses manajemen operasional pada Diskominfo sehingga dapat diberikan rekomendasi atas masalah yang ada. Evaluasi dilakukan berdasarkan framework COBIT 5 proses APO07 (*Manage Human Resource*) dan DSS01 (*Manage Operations*). Data dikumpulkan dengan beberapa metode, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi. Penilaian dilakukan secara bertahap dimulai dari level 0 sampai level 5 untuk mengetahui tingkat kapabilitas. *Capability level* yang diperoleh pada masing-masing proses adalah level 1 dengan gap sebesar 1 dari level target. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk proses APO07 sebanyak 10 poin dan untuk DSS01 sebanyak 6 poin.

**Kata kunci:** *COBIT 5, manajemen, sumber daya, manusia, operasional.*



## ABSTRACT

**Aminah Rokhikim Makhtum, Evaluation of Human Resource Management and Operational Management Using the COBIT 5.0 Framework (Case Study: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang)**

**Supervisors: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra S.Kom., M.Kom. dan Suprpto S.T., M.T.**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Kabupaten Lumajang is one of the government agencies that is tasked with serving the community in the field of information and communication. Some of the services managed by the Dinas Kominfo include intranet development services and the use of internet access, data center infrastructure services, e-Government data and information management services, e-Government information security services, and integration of government public services. To manage these services needed adequate human resources (HR) for the implementation of operational activities properly. Based on the results of interviews, it is known that the condition of human resources at the Dinas Kominfo is still lacking which causes an overwork with the many operational activities related to information technology at Diskominfo. Therefore an evaluation is needed to determine the current condition of HR management and operational management processes at Diskominfo so that recommendations can be given on existing problems. The evaluation is based on the COBIT 5 framework of APO07 (Manage Human Resource) and DSS01 (Manage Operations) processes. Data were collected by several methods, namely interviews, questionnaires, and observations. The assessment is carried out in stages starting from level 0 to level 5 to determine the level of capability. Capability level obtained in each process is level 1 with a gap of 1 from the target level. Recommendations that can be given for the APO07 process are 10 points and for DSS01 are 6 points.

*Keywords: COBIT 5, IT Human Resource Management, Capability Level, GAP analysis.*

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan Masalah .....	3
1.6 Sistematika Pembahasan .....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN .....	5
2.1 Kajian Pustaka .....	5
2.2 Profil .....	6
2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi .....	6
2.2.2 Struktur Organisasi.....	7
2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi.....	8
2.4 Evaluasi.....	9
2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.6 Manajemen Operasional.....	9
2.7 COBIT .....	9
2.8 COBIT 5 .....	10
2.9 PAM ( <i>Process Assessment Model</i> ) .....	13



2.9.1 Implementasi COBIT 5 .....	15
2.9.2 Area dan Domain COBIT 5 .....	16
2.9.3 Indikator Penilaian Kapabilitas pada COBIT 5 .....	19
2.10 RACI <i>Chart</i> .....	21
BAB 3 METODOLOGI .....	26
3.1 Metode Penelitian .....	26
3.1.1 Penggalan Masalah .....	27
3.1.2 Studi Literatur.....	27
3.1.3 Penentuan Ruang Lingkup Penelitian2 .....	27
3.1.4 RACI <i>Chart</i> .....	28
3.1.5 Pengumpulan Data.....	28
3.1.6 Validasi Data.....	28
3.1.7 Melakukan Analisis Data .....	28
3.1.8 Membuat Rekomendasi .....	29
3.1.9 Membuat Kesimpulan .....	29
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA .....	30
4.1 Analisis RACI <i>Chart</i> .....	30
4.2 <i>Manage Human Resource</i> (APO07).....	34
4.3 <i>Manage Operations</i> (DSS01) .....	43
4.4 Temuan Hasil .....	46
4.4.1 Hasil Temuan APO07 .....	46
4.4.2 Hasil Temuan DSS01.....	48
BAB 5 PEMBAHASAN.....	49
5.1 Analisis Tingkat Kapabilitas ( <i>Capability Level</i> ).....	49
5.1.1 Analisis Tingkat Kapabilitas ( <i>Capability Level</i> ) APO07.....	49
5.1.2 Analisis Tingkat Kapabilitas ( <i>Capability Level</i> ) DSS01 .....	50
5.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) .....	51
5.2.1 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) APO07 .....	51
5.2.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) DSS01 .....	51
5.3 Rekomendasi .....	52

5.3.1 Rekomendasi APO07 .....	52
5.3.2 Rekomendasi DSS01 .....	55
BAB 6 PENUTUP .....	57
6.1 Kesimpulan .....	57
6.2 Saran .....	57
Daftar Pustaka .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Proses pada Domain EDM .....	17
Tabel 2.2 Proses Pada Domain APO .....	17
Tabel 2.1 Proses pada Domain BAI .....	18
Tabel 2.2 Proses pada Domain DSS.....	19
Tabel 2.3 Proses pada Domain MEA .....	19
Tabel 2.4 Nilai Kategori Pencapaian.....	20
Tabel 4.1 Perhitungan RACI <i>Chart</i> APO07 .....	29
Tabel 4.2 Hasil Pemetaan RACI <i>Chart</i> Proses APO07 .....	30
Tabel 4.3 Perhitungan RACI <i>Chart</i> DSS01.....	31
Tabel 4.4 Hasil Pemetaan RACI <i>Chart</i> Proses DSS01.....	33
Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 .....	34
Tabel 4.6 Pemetaan Dokumen DSS01.....	43
Tabel 4.7 Temuan Hasil APO07 .....	46
Tabel 4.8 Temuan Hasil DSS01 .....	47
Tabel 5.1 Hasil Penilaian Proses Responden APO07 .....	48
Tabel 5.2 Hasil Penilaian Proses DSS01.....	49
Tabel 5.3 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) Proses APO07.....	50
Tabel 5.4 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) DSS01 .....	50
Tabel 5.5 Rekomendasi untuk Proses APO07 .....	53
Tabel 5.6 Rekomendasi <i>Roadmap</i> untuk Proses APO07.....	54
Tabel 5.7 Rekomendasi untuk Proses DSS01 .....	55
Tabel 5.8 Rekomendasi <i>Roadmap</i> untuk Proses DSS01.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2.2 Evolusi COBIT.....	11
Gambar 2.3 Prinsip COBIT 5 .....	12
Gambar 2.4 Indikator Penilaian COBIT 5.....	14
Gambar 2.5 Tahap Implementasi COBIT 5 .....	15
Gambar 2.6 RACI chart pada proses <i>Manage Human Resource</i> (APO07) .....	22
Gambar 2.7 RACI chart pada proses <i>Manage Operation</i> (DSS01) .....	22
Gambar 3.1 Alur Kerja Penelitian.....	26

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A WAWANCARA MASALAH .....	60
LAMPIRAN B LEMBAR OBSERVASI .....	62
LAMPIRAN C BUKTI OBSERVASI .....	114

## ABSTRAK

**Aminah Rokhikim Makhtum, Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Manajemen Operasional Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang)**

**Pembimbing: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra S.Kom., M.Kom. dan Suprpto S.T., M.T.**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Kabupaten Lumajang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang informasi dan komunikasi. Beberapa layanan yang dikelola oleh Dinas Kominfo diantaranya layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan infrastruktur *data center*, layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan keamanan informasi *e-Government*, dan integrasi layanan publik pemerintahan. Untuk mengelola layanan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memadai demi terlaksananya kegiatan operasional dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa kondisi SDM di Dinas Kominfo masih kurang yang menyebabkan kelebihan beban kerja dengan banyaknya kegiatan operasional terkait teknologi informasi di Diskominfo. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi untuk mengetahui kondisi pengelolaan SDM saat ini dan proses manajemen operasional pada Diskominfo sehingga dapat diberikan rekomendasi atas masalah yang ada. Evaluasi dilakukan berdasarkan framework COBIT 5 proses APO07 (*Manage Human Resource*) dan DSS01 (*Manage Operations*). Data dikumpulkan dengan beberapa metode, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi. Penilaian dilakukan secara bertahap dimulai dari level 0 sampai level 5 untuk mengetahui tingkat kapabilitas. *Capability level* yang diperoleh pada masing-masing proses adalah level 1 dengan gap sebesar 1 dari level target. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk proses APO07 sebanyak 10 poin dan untuk DSS01 sebanyak 6 poin.

**Kata kunci:** COBIT 5, manajemen, sumber daya, manusia, operasional.

## ABSTRACT

**Aminah Rokhikim Makhtum, Evaluation of Human Resource Management and Operational Management Using the COBIT 5.0 Framework (Case Study: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang)**

**Supervisors: Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra S.Kom., M.Kom. dan Suprpto S.T., M.T.**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo) Kabupaten Lumajang *is one of the government agencies that is tasked with serving the community in the field of information and communication. Some of the services managed by the Dinas Kominfo include intranet development services and the use of internet access, data center infrastructure services, e-Government data and information management services, e-Government information security services, and integration of government public services. To manage these services needed adequate human resources (HR) for the implementation of operational activities properly. Based on the results of interviews, it is known that the condition of human resources at the Dinas Kominfo is still lacking which causes an overwork with the many operational activities related to information technology at Diskominfo. Therefore an evaluation is needed to determine the current condition of HR management and operational management processes at Diskominfo so that recommendations can be given on existing problems. The evaluation is based on the COBIT 5 framework of APO07 (Manage Human Resource) and DSS01 (Manage Operations) processes. Data were collected by several methods, namely interviews, questionnaires, and observations. The assessment is carried out in stages starting from level 0 to level 5 to determine the level of capability. Capability level obtained in each process is level 1 with a gap of 1 from the target level. Recommendations that can be given for the APO07 process are 10 points and for DSS01 are 6 points.*

*Keywords: COBIT 5, IT Human Resource Management, Capability Level, GAP analysis.*



# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi (TI) sudah menjadi kebutuhan di segala bidang tidak terkecuali institusi pemerintahan. Pemanfaatan yang sangat luas dan juga cepat berubah membuat sebuah instansi harus segera menyadari potensi serta manfaat yang dapat dihasilkan dari teknologi informasi. Untuk memastikan penerapan teknologi informasi telah sesuai dengan tujuan awal yakni mendukung tercapainya visi dan misi, maka sebuah instansi harus memperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya.

Menurut ITGI, pengelolaan TI merupakan suatu bentuk perencanaan dalam menerapkan dan menggunakan TI yang digunakan oleh suatu organisasi agar sesuai dengan visi, misi dan tujuan dari organisasi. Penentu utama dalam mencapai sebuah keberhasilan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja instansi, dan memberikan manfaat lebih di masa yang akan datang adalah penerapan teknologi informasi pada instansi tersebut. Oleh karena itu tata kelola teknologi informasi merupakan bagian yang sangat penting untuk mengkaji dan memastikan apakah seluruh teknologi informasi yang tersedia di instansi tersebut dapat mendukung serta menunjang instansi untuk mencapai sebuah tujuan bisnis yang dimiliki (Gultom, 2012).

Menurut Handoko (2011) manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan seleksi, perekrutan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia dalam rangka untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Kekuatan sumber daya manusia dalam suatu organisasi semakin disadari keberadaannya sehingga manusia dipandang sebagai aset terpenting dari berbagai sumber daya dalam organisasi (Tinneke, 2017). Oleh karena itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia untuk menunjang efisiensi pekerjaan dalam mencapai tujuan.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Lumajang merupakan organisasi yang berkewajiban untuk melayani masyarakat dalam bidang informasi dan komunikasi yang menginginkan agar visi, misi dan tujuan yang dimiliki dapat dicapai dengan selalu meningkatkan keprofesionalitasannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika, Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang termasuk perangkat daerah Tipe B sehingga memiliki paling banyak tiga bidang dan satu sekretariat dengan dua subbagian. Masing-masing bidang dipimpin oleh Kepala Bidang, sekretariat dipimpin oleh Sekretaris, dan subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian. Beberapa layanan yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang diantaranya layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan infrastruktur *data center*, layanan manajemen data dan informasi e-

*Government*, layanan keamanan informasi e-Government dan integrasi layanan publik pemerintahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fendi Kurniawan yang merupakan salah satu *staff* Bidang Aplikasi Informatika, ketersediaan sumber daya manusia pada Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang saat ini ada dua orang programmer, satu orang analis jaringan, dan satu orang analis sistem informasi di bagian teknis. Hal ini membuat para *staff* menjadi kelebihan beban kerja dengan banyaknya kegiatan operasional yang harus dikerjakan. Keempat pegawai tersebut masih dalam status Tenaga Harian Lepas (THL). Keadaan ini cukup memberatkan, karena target di 2019 ini Dinas Kominfo sudah menjadi penyedia layanan internet serta kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) lainnya untuk dinas-dinas lain. Hasil wawancara ini dikonfirmasi oleh Kepala Bidang Aplikasi Informatika bahwa Praktisi bidang TIK di Dinas Kominfo masih kurang sesuai yang telah ditetapkan pada dokumen Analisis Jabatan.

Berdasarkan permasalahan yang ada perusahaan membutuhkan evaluasi tatakelola teknologi informasi untuk menilai tingkat kapabilitas dan mengetahui kondisi pengelolaan sumber daya manusia saat ini, serta mengetahui kondisi proses pengelolaan operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang. Setelah melalui proses evaluasi harapannya akan ada *output* berupa rekomendasi yang sesuai sehingga organisasi dapat memperbaiki dan meningkatkan tata kelola teknologi informasi serta mencapai visi misi dan tujuan yang dimiliki.

Evaluasi manajemen sumber daya manusia dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa *framework*, salah satunya adalah *Control Objective for Information and Related Technology* (COBIT) dari *Information Technology Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information Audit and Control Association* (ISACA). COBIT memberikan standar umum dalam bentuk *framework* berupa domain yang terdiri dari sekumpulan proses yang dapat mempresentasikan aktivitas teknologi informasi secara terstruktur dan dapat dilakukan pengendalian (Sarno, 2009). Keuntungan dari adanya penerapan evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT ini dapat memberikan masukan dan juga rekomendasi bagi instansi untuk melakukan perbaikan, pengembangan, dan pengelolaan teknologi informasi di masa yang akan datang. COBIT versi terbaru dibangun dan diperluas berdasarkan COBIT 4.1 dengan mengintegrasikan sumber daya, standar yang ada, dan *framework* lainnya (ISACA, 2012).

Mengacu pada permasalahan di atas, maka dibutuhkan adanya proses evaluasi mengenai manajemen pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional dengan menggunakan domain APO07 (*Manage Human Resource*) dan DSS01 (*Manage Operations*) pada *framework* COBIT 5. Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian "EVALUASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN MANAJEMEN OPERASIONAL DENGAN

MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5.0 (STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang menjadi fokus dan akan diselesaikan antara lain :

1. Bagaimana tingkat kapabilitas (*Capability Level*) dalam pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang?
2. Bagaimana analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) antara tingkat kapabilitas saat ini dengan kapabilitas target dari hasil evaluasi pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang?
3. Bagaimana hasil rekomendasi untuk pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kapabilitas (*Capability Level*) dalam pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.
2. Mengetahui hasil analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) dari hasil evaluasi pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.
3. Mengetahui hasil rekomendasi untuk perbaikan pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

## **1.4 Manfaat**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka beberapa manfaat yang didapatkan pada penelitian ini adalah:

1. Dapat mengetahui tingkat kapabilitas proses pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang kemudian dijadikan sebagai dokumentasi evaluasi pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional.
2. Sebagai bahan diskusi untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

3. Penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama berkuliah di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
4. Meningkatkan kemampuan dan pengalaman Penulis dalam melakukan penelitian khususnya dalam bidang evaluasi pengelolaan sumber daya dan manajemen operasional.

### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi pengelolaan sumber daya manusia dan manajemen operasional dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.
2. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 (*Control Objective for Information and Related Technology*) yang fokus pada proses APO07 (*Manage Human Resource*) dan DSS01 (*Manage Operations*) karena proses tersebut berkaitan dengan evaluasi pengelolaan sumber daya dan manajemen operasional.
3. Pemilihan responden dilakukan berdasarkan RACI *Chart* yang tertera pada buku panduan COBIT 5.

### **1.6 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini menjelaskan mengenai kajian pustaka yang membahas tentang penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian, serta landasan teori yang mendasari penelitian ini. Selain itu, juga terdapat profil organisasi dan informasi director terkait sebagai informasi tambahan dari penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI**

Bab ini menjelaskan mengenai tipe penelitian, tahapan penelitian yang dilakukan dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengerjaan penelitian.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai proses pengumpulan data yang diperlukan untuk melakukan analisis data pada bab pembahasan dengan data yang telah

didapatkan. Responden didapatkan dari hasil analisis *RACI Chart*, sedangkan objek observasi adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil pengolahan data penelitian yang dianalisis serta menjelaskan mengenai rekomendasi yang diberikan berdasarkan teori dan literatur.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

## BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

### 2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini berisi beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian dalam melakukan perhitungan tingkat kapabilitas karena memiliki kesamaan dalam topik maupun kerangka kerja.

Penelitian pertama oleh Abdul Hakim, et. al. dengan judul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi dengan *Framework* COBIT 5 di Kementrian ESDM (Studi Kasus pada Pusat Data dan Teknologi Informasi ESDM)”. Penelitian ini berawal dari ditemukannya masalah di Kementrian ESDM dalam melakukan aktifitasnya yang pada umumnya suah didukung dengan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI), namun belum mempunyai standar dan tidak adanya evaluasi terhadap pengelolaan TI. Metode penelitian ini menggunakan penelitian secara kualitatif yang melakukan analisis *capability level* dengan *framework* COBIT 5 pada domain EDM, APO, BAI, DSS, dan MEA. Level target yang diinginkan adalah 3 sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa level yang dicapai pada domain EDM adalah 2, BAI pada level 3, serta APO, DSS dan MEA berada di level 4. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui pada bawa proses APO13 menunjukkan nilai terendah, artinya ada kelemahan dalam penanganan keamanan pengelolaan TI yang dapat mengganggu distribusi data dan kinerja pengguna. Kemudian pada domain BAI sudah mencapai level target yaitu 3, artinya hampir semua memenuhi syarat hanya saja tidak adanya dokumentasi yang memadai ketika adanya perubahan sistem baik dari segi *hardware* maupun *software*.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh A. Muh. Yakin Amin, et al. berjudul “Evaluasi Penerapan Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan COBIT pada Unit Arsip IPB” yang bertujuan untuk mengetahui nilai kapabilitas dari pengelolaan manajemen arsip. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dengan domain EDM04, APO01, APO03, APO04, APO07, BAI04, BAO09, BAI10, DSS01, DSS03 dan MEA01. *Capability Level* yang diperoleh pada proses masing-masing domain berada di level 1.

Kemudian penelitian ketiga dilakukan oleh Mahasiswa UGM, Rahmi Novita, et. al. dengan judul “Penilaian Tingkat *Capability* Tata Kelola pada Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia”. Penelitian ini menggunakan *Framework* COBIT 5 berfokus pada domain EDM04, APO01, APO03, APO04, APO07, BAI04, BAI05, BAI06, BAI07, BAI09, BAI10, DSS01, DSS03, dan MEA02.

Domain APO 04 (*Manage Innovation*) dan BAI 04 (*Manage Availability and Capacity*) berada pada level 0. Domain EDM 04 (*Ensure Resource Optimation*), BAI 05 (*Manage Organitational Change Enablement*), BAI 07 (*Manage Change Acceptance and Transitioning*), BAI 09 (*Manage Assests*), BAI 10 (*Manage Configuration*), DSS 01 (*Manage Operations*), DSS 03 (*Manage Problems*) dan MEA 02 (*Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control*) berada

pada level 1. Domain APO 07 (*Manage Human Resource*) berada pada level 2. Serta domain APO 01 (*Manage the IT Management Framework*) dan APO 03 (*Manage Enterprise Architecture*) berada pada level 3.

## **2.2 Profil**

Di era globalisasi, informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciripenting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 117 tahun 2010 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di mana salah satu tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, Pemerintah Kabupaten Lumajang menetapkan Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang. Dengan adanya pedoman ini, diharapkan implementasi Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas secara nyata terpenuhi.

### **2.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Lumajang Nomor 72 Tahun 2016, tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang adalah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian.

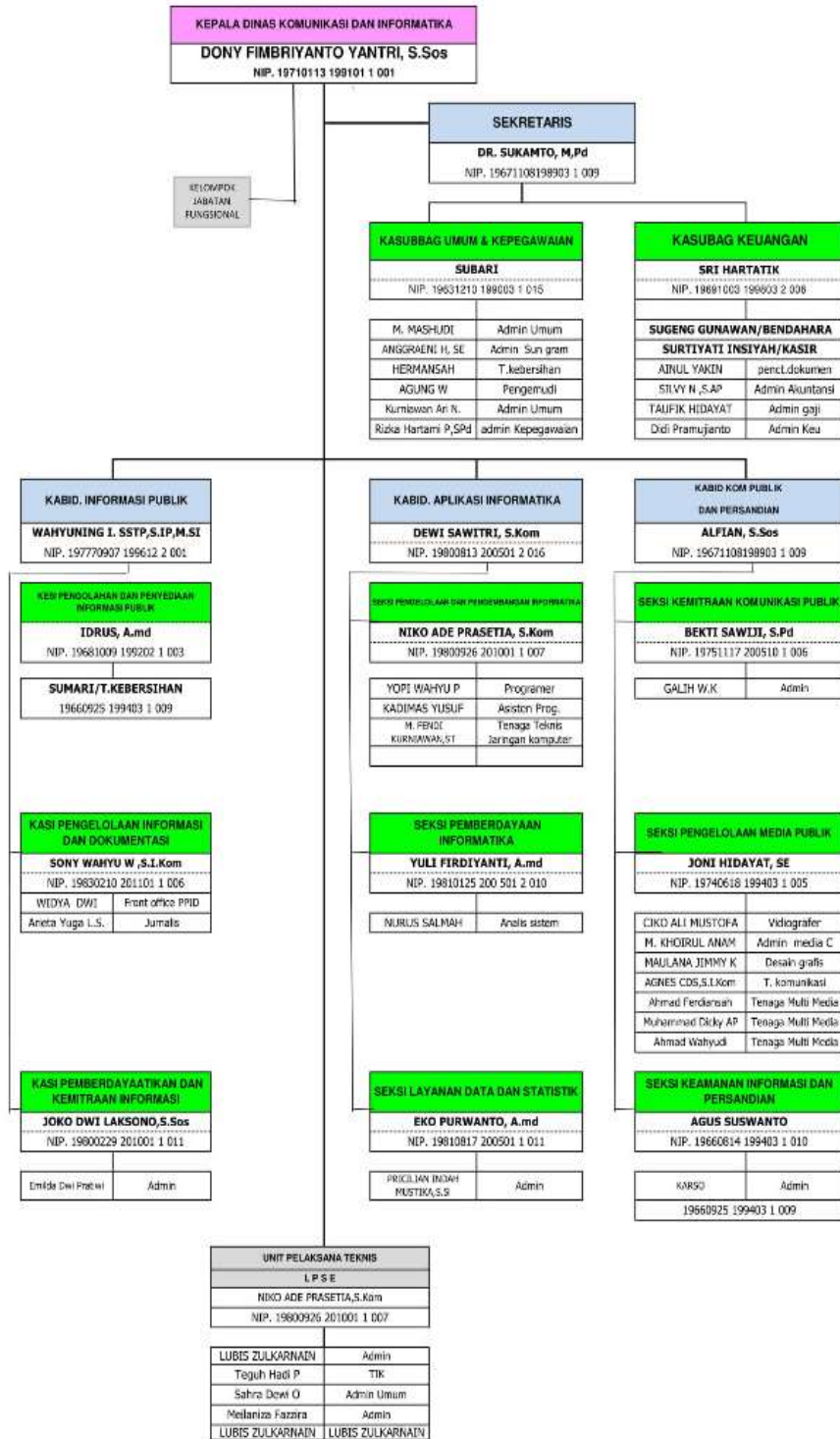
Tugas tersebut berjalan sesuai dengan fungsi berikut:

1. Perumusan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik, penyelenggaraan persandian dan statistik sektoral;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik, Penyelenggaraan persandian dan statistik sektoral;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan pengelolaan sumber daya informatika, penata kelolaan aplikasi informatika, Penyelenggaraan persandian dan statistik sektoral;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas Komunikasi dan Informatika;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.



### 2.2.2 Struktur Organisasi

**STRUKTUR ORGANISASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN LUMAJANG**



### Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Sumber: Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang membawahi 3 Kepala Bidang dan 1 Sekretaris. Ketiga bidang tersebut yakni Bidang Informasi Publik, Bidang Aplikasi Informatika, dan Bidang Komunikasi Publik dan Persandian. Sekretaris membawahi Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Kepala Sub Bagian Keuangan. Ada 3 seksi dibawah Bidang Informasi Publik yaitu Seksi Pengolahan dan Penyediaan Informasi Publik, Seksi Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi, dan Seksi Pemberdayaan dan Kemitraan Informasi Publik. Bidang Aplikasi memiliki 3 seksi yaitu Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika, dan Seksi Layanan Data dan Statistik. Bidang Komunikasi Publik dan Persandian membawahi 3 seksi yaitu Seksi Kemitraan Komunikasi Publik, Seksi Pengelolaan Media Publik, dan Seksi Keamanan Informasi dan Persandian. Selain itu ada juga Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan Kelompok Jabatan Fungsional.

### **2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi**

Tata kelola teknologi informasi meliputi komponen dalam instansi atau organisasi seperti sistem informasi, teknologi dan komunikasi, bisnis dan hukum, serta isu-isu lain yang terkait dengan pemilik kepentingan, pengguna, dan auditor sistem informasi. Secara umum tata kelola teknologi informasi adalah upaya menjamin pengelolaan teknologi informasi agar mendukung bahkan selaras dengan strategi bisnis suatu instansi atau organisasi yang dilakukan oleh direksi, manajemen eksekutif, dan manajemen teknologi informasi (Hartanto dan Tjahyanto, 2009).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tata kelola teknologi informasi merupakan serangkaian sistem, teknologi, kebijakan, dan kebiasaan mengenai para pemangku kepentingan dalam sebuah instansi. Bertujuan untuk mempengaruhi terhadap segala aspek pengelolaan, pengontrolan, serta pengarahan pada suatu instansi atau organisasi antara manajer eksekutif dan manajer teknologi informasi untuk menyelaraskan dengan strategi bisnis instansi.

Sedangkan menurut Jogiyanto dan Abdillah yang mendefinisikan tata kelola teknologi informasi sebagai suatu struktur dan suatu proses pengambilan keputusan teknologi informasi dan memastikan keberhasilan teknologi tersebut dalam rangka penciptaan nilai bagi para pemangku kepentingannya (*stakeholder*) (Jogiyanto, 2011).

Berdasarkan definisi yang dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa tata kelola teknologi informasi adalah bagian proses yang mengatur atau mengelola dan mengarahkan suatu organisasi. Mencakup penggunaan serta pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi yang digunakan instansi dalam rangka mencapai tujuannya dan memberikan nilai tambah bagi organisasi tersebut.

## **2.4 Evaluasi**

Evaluasi adalah sebuah proses dalam penggambaran, pemberian, dan juga pencarian informasi yang sangat bermanfaat bagi seluruh individu atau kelompok pegambil keputusan dalam menentukan berbagai alternatif keputusan (Arikunto, 2010). Evaluasi merupakan suatu bentuk kegiatan yang direncanakan dengan tujuan dapat mengetahui keadaan sebuah objek, dengan cara menggunakan sebuah instrument dan yang hasilnya akan dibandingkan dengan sebuah tolak ukur sehingga memperoleh sebuah kesimpulan (Yunanda, 2009).

Berdasarkan penjelasan tersebut, evaluasi dapat juga diartikan sebagai suatu proses penilaian dengan pengukuran dan menggunakan instrumen untuk menyediakan informasi terkait sejauh mana pencapaian suatu proses tertentu yang hasilnya akan dibandingkan dengan suatu standar tertentu yang bertujuan untuk mengetahui selisih antara keduanya yang bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan suatu alternatif keputusan.

## **2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab sumber daya manusia adalah sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan (Sutrisno, 2014).

Menurut Melayu Hasibuan (2013) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur peran hubungan kerja agar dapat secara efektif dan efisien dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan, pekerja, dan masyarakat. Priyono dan Marnis (2008) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat dipahami sebagai suatu proses dalam organisasi serta dapat pula diartikan sebagai suatu kebijakan (*policy*).

Mengacu pada pengertian para ahli, manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses dan kebijakan yang mengatur uraian tugas dari pemeran dalam organisasi agar secara efektif dan efisien dapat mencapai tujuan bersama.

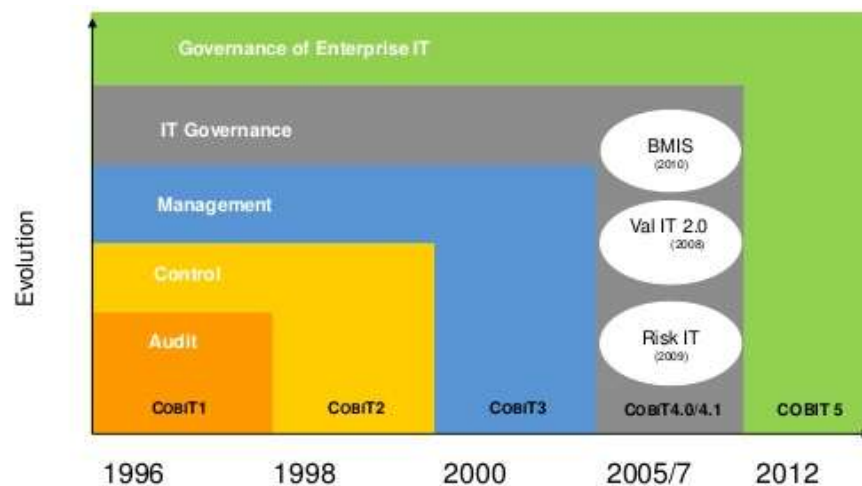
## **2.6 Manajemen Operasional**

Menurut Herjanto (2007), manajemen operasional merupakan suatu kegiatan yang saling berhubungan mulai dari pembuatan barang maupun jasa serta kombinasinya melalui suatu proses transformasi dari sumber daya produksi yang diolah menjadi produk keluaran sesuai keinginan.

## **2.7 COBIT**

COBIT dikeluarkan dan dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang mana telah diterima dan diimplementasikan secara lingkup internasional sebagai sebuah praktik dalam pengendalian atas seluruh hal tentang teknologi informasi dan resiko yang terkait. Selain itu, COBIT juga merupakan bagian dari

Information System Audit and Control Association (ISACA). COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) adalah sekumpulan dokumentasi dalam bentuk *base practices* dan panduan untuk mengimplementasikan *IT Governance, framework* COBIT dapat membantu manajemen, auditor, dan juga pengguna dalam menjembatani pemisah atau kesenjangan (gap) antara kebutuhan kontrol, resiko bisnis, dan permasalahan-permasalahan teknis (ISACA, 2012).



**Gambar 2.2 Evolusi COBIT**

Sumber: ISACA (2012)

*IT Governance Institute* (ITGI) menjelaskan dalam situsnya bahwa kerangka kerja COBIT akan memudahkan *Chief Information Officer* (CIO) dan membantu *stakeholder* dalam memahami proses dan layanan teknologi informasi, hal tersebut tentunya dapat serta secara mudah dalam berintegrasi dengan standar-standar lainnya seperti COSO, IS 27002, dan ITIL. COBIT juga memberi auditor, manajer, dan semua para pengguna teknologi informasi berupa serangkaian kerangka dari langkah umum, proses, sebuah indikator, dan praktik terbaik untuk membantu dalam proses memaksimalkan seluruh manfaat yang akan didapatkan instansi melalui penggunaan teknologi informasi dan juga melalui pengembangan *IT Governance* yang sesuai dan pengendalian dalam instansi (Jogiyanto, 2011).

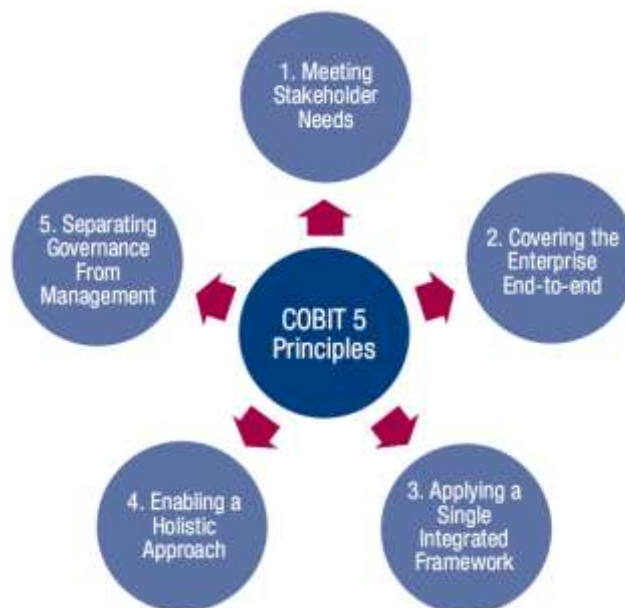
## 2.8 COBIT 5

COBIT 5 merupakan sebuah *framework* generasi terbaru dalam panduan ISACA yang didalamnya membahas mengenai berbagai tata kelola serta membahas terkait manajemen teknologi informasi. COBIT 5 adalah *framework* yang digunakan untuk manajemen teknologi informasi, tata kelola, dan semua yang berhubungan dengan pengelolaan teknologi informasi, dimana proses dalam memenuhi kebutuhan *stakeholder* akan teknologi dan informasi menjadi proses pertamanya (ISACA, 2012). Pada COBIT 5 juga dijelaskan dan didefinisikan dengan rinci sejumlah tata kelola dan manajemen proses serta menyediakan alat

analisis, praktik, prinsip-prinsip, dan juga model yang diterima secara global dengan tujuan untuk meningkatkan nilai-nilai dari implementasi teknologi informasi. Selain itu COBIT 5 juga menyediakan beberapa model proses yang mewakili semua proses akan ditemukan dalam suatu instansi yang terkait dengan kegiatan pengelolaan teknologi informasi.

COBIT 5 dapat membantu sebuah instansi atau instansi untuk menciptakan sebuah nilai yang optimal dari seluruh pemanfaatan teknologi informasi dengan cara menyeimbangkan beberapa aspek diantaranya, pengoptimalan tingkat resiko yang dihasilkan, kesadaran akan manfaatnya, dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 membahas area fungsional dan bisnis dalam teknologi informasi di suatu instansi instansi dan kepentingan yang berkaitan dengan teknologi informasi dipertimbangkan secara internal maupun eksternal bagi para pemangku kepentingan. COBIT 5 dibagi menjadi dua area utama yaitu, manajemen dan tata kelola. Pembahasan terkait hal yang mendasari sebuah tata kelola dalam menentukan sebuah pendefinisian kontrol dan strategi dibahas dalam pengaturan (*governance*). Sedangkan hal-hal yang terkait atas bagaimana seluruh tata kelola yang diimplementasikan atau dilaksanakan berada dalam cakupan dari pengelolaan yang ditentukan melalui sebuah rencana taktis dibahas di dalam pengelolaan (*manage*) (ISACA, 2012).

*Framework* COBIT 5 memiliki lima prinsip dan tujuh enabler yang bermanfaat dan bersifat umum yang dapat digunakan untuk semua ukuran instansi. Dapat dilihat pada Gambar 2 yang diambil dari buku ISACA tersebut menjelaskan lima prinsip dari COBIT .35 tersebut adalah *Meeting stakeholder needs, covering enterprise end-to-end, applying a single intergrated framework, enabling a holistic approach, dan separating governance from management*.



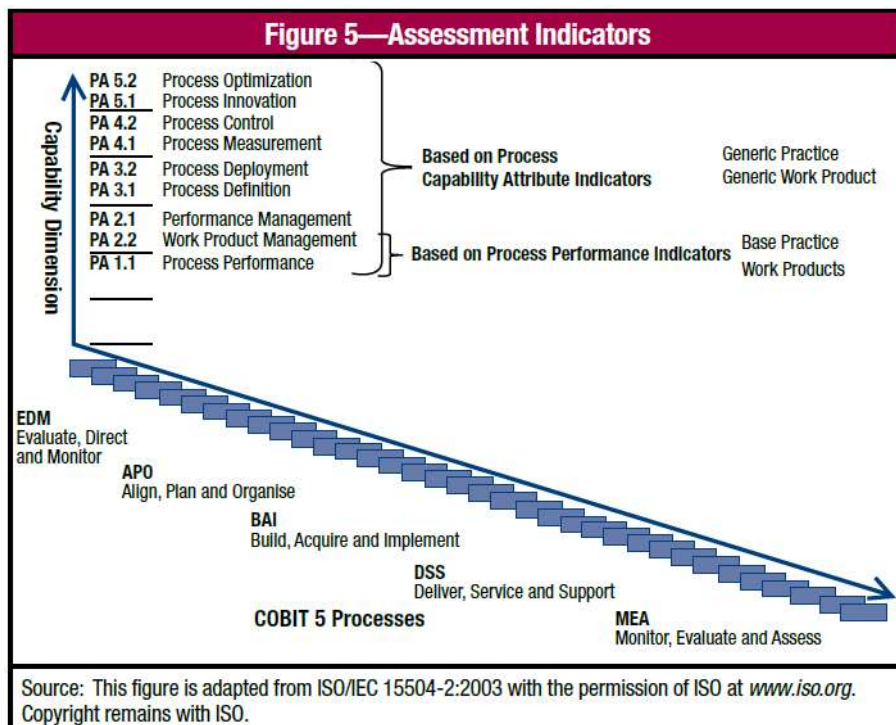
**Gambar 2.3 Prinsip COBIT 5**

Sumber: ISACA (2012)

1. Memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan (*Meeting stakeholder needs*)  
Prinsip ini mendefinisikan bahwa suatu organisasi harus berusaha dalam menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan. Prinsip ini berguna untuk melakukan pendefinisian prioritas saat melakukan perbaikan dan implementasi. Segala kebutuhan *stakeholder* diubah kedalam sebuah strategi bagi organisasi. Selain itu juga pada sistem tata kelola selalu dipertimbangkan pada keseluruhan *stakeholder* ketika akan membuat suatu keputusan mengenai penilaian sumber daya, manfaat, dan keputusan penilaian resiko.
2. Melingkup seluruh instansi (*Covering enterprise end-to-end*)  
Prinsip ini mendefinisikan mengenai pengintegrasian tata kelola teknologi informasi instansi dengan tata kelola instansi itu sendiri yang meliputi semua proses dan fungsi yang dibutuhkan untuk mengelola dan mengatur teknologi informasi perusahaan dimanapun informasi diproses baik oleh internal maupun eksternal.
3. Menerapkan kerangka tunggal yang terintegrasi (*Applying a single integrated framework*)  
Pada COBIT 5 menyatukan dengan standar dan kerangka kerja relevan lain yang sebelumnya tersebar dalam berbagai kerangka kerja ISACA seperti (COBIT, Risk IT, BMIS, VAL IT), sehingga perusahaan dapat menggunakan COBIT 5 sebagai kerangka kerja tata kelola umum atau menyeluruh dan terintegrasi.
4. Menggunakan sebuah pendekatan yang menyeluruh (*Enabling a holistic approach*)  
Pada COBIT 5 mendefinisikan sekumpulan pemicu (*enabler*) yang saling berhubungan satu sama lain dalam mendukung penerapan tata kelola secara komprehensif dan sistem manajemen teknologi informasi pada suatu organisasi. Dalam COBIT 5 terdapat tujuh kategori *enablers*. Sedangkan *enablers* sendiri merupakan kumpulan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hal-hal yang akan dikerjakan oleh suatu organisasi (ISACA, 2012). Tujuh kategori *enablers* tersebut adalah:
  1. *Principles, policies and framework*  
Pendorong untuk menerjemahkan perilaku menjadi panduan praktis untuk melakukan manajemen sehari-hari.
  2. *Processes*  
Penjelasan terkait organisir sekumpulan kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu dan menghasilkan *output* untuk mendukung seluruh pencapaian tujuan teknologi informasi.
  3. *Organizational Structures*  
Entitas dalam organisasi sebagai kunci dalam pengambilan keputusan.
  4. *Culture, ethics, and behavior*  
Faktor yang ada dalam kegiatan tata kelola serta manajemen dan merupakan faktor yang memicu keberhasilan.

5. *Information*  
Dibutuhkan agar organisasi dapat berjalan dengan baik dan terdiri dari informasi yang dibutuhkan maupun yang dihasilkan.
  6. *Service, infrastructure, and applications*  
Menyediakan layanan dan proses teknologi informasi bagi organisasi yang menggunakan infrastruktur teknologi dan aplikasi.
  7. *People, skills, and competencies*  
Dalam mencapai kesuksesan, membuat keputusan yang tepat, dan langkah yang tepat, dibutuhkan yang berkaitan dengan individu dan kebutuhan untuk memenuhi semua aktifitas.
5. Pemisahan tata kelola dari *manajemen Separating (Governance from management)*
- Prinsip ini menjelaskan bahwa COBIT 5 memberikan perbedaan dengan jelas antara tata kelola dengan manajemen. Kedua hal tersebut memiliki cakupan struktur organisasi yang berbeda, kegiatan yang berbeda, dan melayani untuk tujuan yang berbeda juga. Tata kelola dipertanggung jawabkan oleh direksi dibawah kepemimpinan ketua, hal tersebut melibatkan pengambilan keputusan pada *high level*. Maka manajemen berada dibawah tanggung jawab dari manajemen eksekutif dibawah kepemimpinan CEO.

## 2.9 PAM (Process Assessment Model)



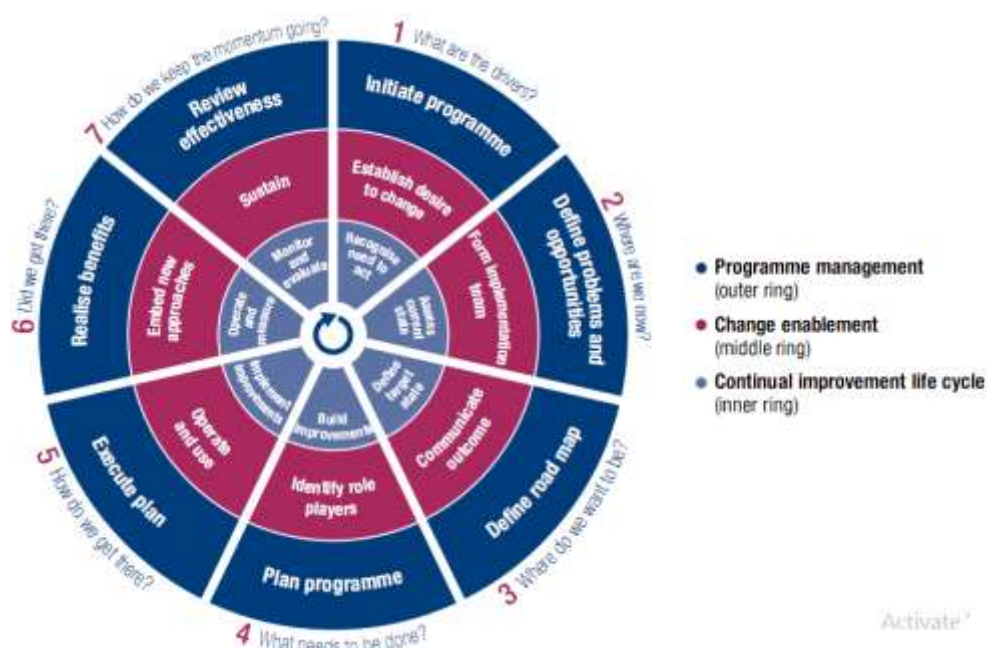
**Gambar 2.4 Indikator Penilaian COBIT 5**

Sumber: ISACA (2012)



*Process Assessment Model* merupakan model dua dimensi dari proses kapabilitas dimana dalam satu dimensi, yaitu dimensi proses, proses terdefiniskan secara jelas dan dikelompokkan dalam kategori proses. Sedangkan pada dimensi lain, yaitu dimensi kapabilitas, atribut proses dikelompokkan dalam tingkat kapabilitas. Atribut proses menyediakan pengukuran karakteristik dari kapabilitas proses (ISACA, 2013). *Process Assessment Model* atau model penilaian proses didefinisikan sesuai dengan persyaratan ISO / IEC 15504-2 untuk penilaian proses dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penilaian tingkat kapabilitas dari setiap proses pada COBIT 5 yang tergambar pada gambar 2.4.

### 2.9.1 Implementasi COBIT 5



**Gambar 2.5 Tahap Implementasi CO**

Sumber: ISACA (2012)

Pada Gambar 2.5 menurut ISACA, dijelaskan bahwa *framework* COBIT 5 memiliki 7 tahap yang terdapat dalam siklus implementasi yang mana 7 tahap tersebut yaitu, *Initiate Programme*, *Define Problems and Opportunities*, *Define Road Map*, *Plan Programme*, *Execute Plan*, *Release Benefit*, dan *Review Effectiveness*. Berikut adalah penjelasan untuk setiap siklus implementasi pada COBIT 5:

1. Tahap pertama memulai program (*Initiate Programme*)  
Melakukan identifikasi penggerak pada organisasi serta mengidentifikasi pendorong perubahan saat ini dan apa yang harus diubah. Tujuan dari tahap ini adalah memperoleh informasi dan pemahaman terkait seluruh wewenang, tujuan, pendekatan, tugas, dan pengelolaan organisasi saat ini.

2. Tahap kedua Define Problems and Opportunities (Mendefinisikan masalah dan peluang)  
Mendefinisikan posisi keberadaan organisasi saat ini, dan juga memprioritaskan semua tujuan dan proses dalam teknologi informasi serta menyelaraskan tujuan teknologi informasi dengan strategi dan risiko instansi.
3. Tahap ketiga Define Road Map (Mendefinisikan rencana kerja)  
Melihat semua solusi potensial yang dimiliki agar dapat mentargetkan kemampuan untuk proses yang dipilih dengan cara mendefinisikan target. Mengetahui perbaikan yang diinginkan dan apa yang akan dilakukan organisasi untuk menganalisis kesenjangan (*gap*).
4. Tahap keempat Plan Programme (Merencanakan program)  
Menjelaskan terkait hal yang harus dilakukan organisasi dalam bentuk solusi dan rekomendasi untuk perbaikan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menerjemahkan kesempatan yang dapat dilakukan instansi untuk memperbaiki proses yang dipilih.
5. Tahap kelima Execute Plan (Menjalankan rencana)  
Melaksanakan rekomendasi yang telah diusulkan ke dalam praktik atau implementasi untuk kegiatan sehari-hari pada organisasi. Dan untuk memantau keselarasan yang telah dicapai dari pengimplementasian tersebut dengan cara mengukur kinerja.
6. Tahap keenam Realise Benefits (Menghadirkan manfaat)  
Pada tahap ini fokus untuk transisi berkelanjutan yang dilakukan secara terus-menerus dari hasil implementasi perbaikan tata kelola teknologi informasi pada organisasi. Selain itu juga memantau pencapaian perbaikan menggunakan metrik kinerja dan manfaat yang diharapkan.
7. Tahap ketujuh Review Effectiveness (Mengulas Keefektifitasan)

Melakukan evaluasi dari setiap pencapaian kesuksesan secara umum pada organisasi dan meningkatkan kebutuhan untuk perbaikan secara terus-menerus.

### 2.9.2 Area dan Domain COBIT 5

Proses TI pada instansi dalam COBIT 5 dibagi menjadi dua jenis area aktivitas yaitu *governance* dan *management*. Proses tersebut terbagi lagi menjadi 5 domain yang terdiri dari 37 proses:

1. Area *Governance* (tata kelola), pada area ini berisi lima proses yang terdapat dalam domain *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM). Domain ini mencakup proses tata kelola yang berhubungan dengan tata kelola para pemangku kepentingan dalam melakukan penilaian, optimasi resiko dan sumber daya, termasuk praktik dari aktivitas yang bertujuan untuk mengevaluasi pilihan strategis, memberikan arahan teknologi informasi dan pemantauan hasil. Pada Tabel 2.1 ditunjukkan mengenai lima proses dalam EDM:

**Tabel 2.5 Proses pada Domain EDM**

Kode	Proses
EDM01	Memastikan kerangka kerja tata kelola pengaturan dan pemeliharaan ( <i>Ensure governance framework setting and maintenance</i> )
EDM02	Memastikan penyampaian yang bermanfaat ( <i>Ensure benefits delivery</i> )
EDM03	Memastikan optimasi resiko ( <i>Ensure risk optimisation</i> )
EDM04	Memastikan optimasi sumber ( <i>Ensure resource optimisation</i> )
EDM05	Memastikan transparansi stakeholder ( <i>Ensure stakeholder transparency</i> )

2. Area *Management* (manajemen), pada area ini COBIT 5 mensejajarkan empat domain dengan tujuan memberikan tanggung jawab dari perencanaan, pembangunan, dan pemantauan. Empat domain tersebut antara lain adalah APO (*Align, Plan and Organize*), BAI (*Build, Acquire and Implement*), DSS (*Deliver, Service and Support*), dan MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) yang mana jika ditotal terdiri dari 32 proses:
- Domain APO (*Align, Plan and Organize*), pada domain ini mencakup strategi dan taktik serta fokus pada pengidentifikasian cara terbaik teknologi informasi dalam kontribusi pada pencapaian tujuan bisnis organisasi. Implementasi dari sebuah visi strategis tentunya perlu direncanakan oleh sebuah organisasi, kemudian dikomunikasikan dan mengelolanya untuk perspektif yang berbeda. Dapat dilihat dalam Tabel 2.2, domain APO memiliki 13 proses yaitu:

**Tabel 2.6 Proses Pada Domain APO**

Kode	Proses
APO01	Mengelola manajemen kerangka kerja IT ( <i>Manage the IT management framework</i> )
APO02	Mengelola strategi ( <i>Manage strategy</i> )
APO03	Mengelola arsitektur instansi ( <i>Manage enterprise architecture</i> )
APO04	Mengelola inovasi ( <i>Manage innovation</i> )
APO05	Mengelola portofolio ( <i>Manage portfolio</i> )
APO06	Mengelola anggaran dan biaya ( <i>Manage budget and cost</i> )
APO07	Mengelola sumber daya manusia ( <i>Manage human resources</i> )
APO08	Mengelola hubungan ( <i>Manage relationships</i> )
APO09	Mengelola persetujuan layanan ( <i>Manage service agreements</i> )
APO10	Mengelola pemasok ( <i>Manage suppliers</i> )

**Tabel 2.7 Proses Pada Domain APO (lanjutan)**

Kode	Proses
APO11	Mengelola kualitas ( <i>Manage quality</i> )
APO12	Mengelola risiko ( <i>Manage risk</i> )
APO13	Mengelola keamanan ( <i>Manage security</i> )

- b. Domain BAI (*Build, Acquire and Implement*), pada domain ini memberikan solusi dan menjadikannya dalam bentuk layanan. Untuk merealisasikan strategi teknologi informasi maka perlu melakukan identifikasi solusi teknologi informasi, mengembangkan, mengimplementasikan, dan kemudian mengintegrasikannya ke dalam proses bisnis. Domain ini juga mencakup pemeliharaan dan perubahan sistem untuk memastikan bahwa solusi yang dihasilkan telah sesuai dengan tujuan bisnis. Dapat dilihat dalam Tabel 2.3 dibawah ini, domain BAI memiliki 10 proses:

**Tabel 2.8 Proses pada Domain BAI**

Kode	Proses
BAI01	Mengelola program dan proyek ( <i>Manage programmes and projects</i> )
BAI02	Mengelola definisi persyaratan ( <i>Manage requirements definition</i> )
BAI03	Mengelola identifikasi solusi dan pembangunan ( <i>Manage solutions identification and build</i> )
BAI04	Mengelola kapabilitas dan kapasitas ( <i>Manage availability and capacity</i> )
BAI05	Mengelola pemberdayaan perubahan organisasi ( <i>Manage organizational change enablement</i> )
BAI06	Mengelola perubahan ( <i>Manage changes</i> )
BAI07	Mengelola penerimaan terhadap perubahan dan transisi ( <i>Manage change acceptance and transitioning</i> )
BAI08	Mengelola pengetahuan ( <i>Manage knowledge</i> )
BAI09	Mengelola asset/model ( <i>Managae assets</i> )
BAI10	Mengelola konfigurasi ( <i>Manage configuratin</i> )

- c. Domain DSS (*Deliver, Service and Support*), pada domain ini difokuskan pada *actual delivery* dan *support of required services*. Yang termasuk *service delivery* seperti layanan bantuan untuk pengguna, pengelolaan dari sebuah keamanan serta kontinuitas, manajemen data, dan fasilitas

operasional. Domain DSS memiliki 6 proses yang dapat dilihat dalam Tabel 2.4 dibawah ini:

**Tabel 2.9 Proses pada Domain DSS**

Kode	Proses
DSS01	Mengelola operasi ( <i>Manage operations</i> )
DSS02	Mengelola permintaan layanan dan insiden ( <i>Manage service requests and incidents</i> )
DSS03	Mengelola masalah ( <i>Manage problems</i> )
DSS04	Mengelola kontinuitas ( <i>Manage continuity</i> )
DSS05	Mengelola pelayanan keamanan ( <i>Manage security services</i> )
DSS06	Mengelola pengendalian proses bisnis ( <i>Manage business process controls</i> )

- d. Domain MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*), pada domain ini terkait dengan pemantauan seluruh proses yang berfungsi untuk memastikan seluruh pengarahannya ataupun solusi yang diberikan telah berjalan dengan benar dan tepat. Dan untuk memastikan seluruh kebutuhan kualitas dan ketaatan dengan pengendalian kebutuhan maka semua proses teknologi informasi harus diperiksa secara reguler tiap waktu. Dapat dilihat dalam Tabel 2.5, domain MEA memiliki 3 proses yaitu:

**Tabel 2.10 Proses pada Domain MEA**

Kode	Proses
MEA01	Memonitor, mengevaluasi, dan mengukur kinerja dan kesesuaian ( <i>Monitor, evaluate, and assess performance and conformance</i> )
MEA02	Memonitor, mengevaluasi, dan mengukur sistem dari pengendalian internal ( <i>Monitor, evaluate and assess the system of internal control</i> )
MEA03	Memonitor, mengevaluasi, dan mengukur kecocokan dengan kebutuhan eksternal ( <i>Monitor, evaluate, and assess compliance with external requirements</i> )

### 2.9.3 Indikator Penilaian Kapabilitas pada COBIT 5

Indikator kapabilitas proses merupakan sebuah kemampuan atau kecakapan suatu proses dalam perairan tingkat kapabilitas yang telah ditetapkan oleh atribut dari setiap masing-masing proses. Penilaian dari pencapaian atribut proses didukung dalam bukti dari seluruh indikator

kapabilitas proses (ISACA, 2012). Berikut adalah skala rating yang melibatkan 6 level kapabilitas:

1. *Level 0 Incomplete process*  
Pada tingkat ini sebuah instansi atau organisasi dalam proses kinerjanya tidak atau belum mengimplementasikan atau gagal mencapai tujuannya. Jika berada pada level ini maka hanya akan ada sedikit atau bahkan tidak ada sama sekali bukti-bukti dari pencapaian yang sistematis terhadap tujuan proses.
2. *Level 1 Performed process*  
Pada level ini akan menggambarkan bahwa suatu instansi atau organisasi telah mengimplementasikan proses dan telah mencapai tujuannya.
3. *Level 2 Managed process*  
Pada level ini instansi telah mengelola dengan termonitor, terencana dan teratur terhadap proses yang telah dijalankan atau diimplementasikan saat ini dan hasil kerjanya pun telah diterapkan atau diimplementasikan dengan terkontrol, baik, dan terpelihara.
4. *Level 3 Established process*  
Setelah pengelolaan terhadap proses, kemudian diimplementasikan menggunakan suatu proses yang terdefinisi supaya mampu mencapai hasil prosesnya.
5. *Level 4 Predictable process*  
Pada tingkat ini proses yang telah berjalan optimal sekarang dioperasikan dengan batasan yang telah didefinisikan untuk mencapai hasil prosesnya.
6. *Level 5 Optimizing process*  
Pada tingkat ini proses yang diprediksi telah diimprovisasi atau ditingkatkan secara berkelanjutan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis instansi saat ini.

Kegiatan penilaian bertujuan untuk membedakan seluruh nilai pada level 1 dengan level-level lainnya yang lebih tinggi. Penilaian ini dilakukan karena pada level 1 akan menentukan apakah sebuah proses telah mencapai tujuannya, dan oleh sebab itu dari level terbawah atau level 1 sangat penting untuk dicapai terlebih dahulu karena level ini menjadi dasar dalam mencapai level yang lebih tinggi. Penilaian pada setiap levelnya akan diklasifikasikan dalam empat kategori, sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 2.6.

**Tabel 2.11 Nilai Kategori Pencapaian**

N	0 sampai dengan 15 % pencapaian
P	>15 % sampai dengan 50 % pencapaian
L	>50 % sampai dengan 85 % pencapaian
F	>85 % sampai dengan 100 % pencapaian

1. N: *Not achieved* (tidak tercapai)  
Jarak atau batasan pada peraian kategori ini berkisar 0-15%. Pada kategori ini tidak ada sama sekali atau hanya sedikit bukti terkait pencapaian atribut proses tersebut.
2. P: *Partially achieved* (tercapai hanya sebagian)  
Jarak nilai batasan pada peraian kategori ini berkisar 15-50%. Untuk pencapaian pada kategori ini yaitu telah terdapat beberapa bukti-bukti mengenai pendekatan proses, serta beberapa pencapaian dari atribut atas proses-proses tersebut.
3. L: *Largely achieved* (secara garis besar telah tercapai)  
Jarak nilai batasan pada peraian kategori ini berkisar 50-85%. Pada kategori akan terlihat pencapaian yang signifikan atas proses tersebut dan ditemukannya bukti-bukti atas pendekatan yang sistematis, meskipun bisa saja masih terdapat kelemahan-kelemahan yang tidak signifikan.
4. F: *Fully achieved* (telah tercapai sepenuhnya)

Jarak nilai batasan pada peraian kategori ini berkisar 85-100%. Pada kategori ini telah terdapat pencapaian penuh atas atribut proses dan dapat ditemukan bukti-bukti pendekatan yang sistematis dan juga lengkap. Pencapaian pada kategori ini adalah tidak adanya kelemahan berarti terkait atribut proses tersebut.

## 2.10 RACI Chart

Memahami seluruh aturan dan pertanggungjawaban pada setiap detail proses kinerja adalah sebuah kunci efektifitas dalam kegiatan pengendalian. Kerangka kerja COBIT 5 telah menyediakan sebuah analisa RACI *chart*. RACI *chart* disini merupakan matrik dari seluruh wewenang atau aktifitas dalam proses kinerja, dan pengambilan pada setiap keputusan dalam sebuah organisasi terhadap orang atau peran untuk setiap proses.

1. *Responsible* (pelaksana), orang yang secara langsung bertanggung jawab melakukan suatu kegiatan atau melakukan pekerjaan.
2. *Accountable* (penanggung jawab), orang yang memiliki tanggung jawab dan otoritas dalam organisasi untuk memutuskan suatu tindakan atau perkara.
3. *Consulted* (penasehat), orang yang diperlukan untuk memberikan umpan balik atau saran dan berkontribusi akan kegiatan tersebut.
4. *Informed* (terinformasi), orang yang perlu mendapat informasi hasil dari suatu keputusan atau tindakan.

Pada contoh RACI *chart* yang tertera pada Gambar 2.6 dan Gambar 2.7 dibawah menggambarkan aktivitas atau proses apa saja yang dilakukan dan siapa saja yang terlibat.



APO07 RACI Chart																			
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect
<b>APO07.01</b> Maintain adequate and appropriate staffing.									R		I				R			A	R
<b>APO07.02</b> Identify key IT personnel.									R						R			A	R
<b>APO07.03</b> Maintain the skills and competencies of personnel.									R						R			A	R
<b>APO07.04</b> Evaluate employee job performance.									R						R			A	R
<b>APO07.05</b> Plan and track the usage of IT and business human resources.					R	C	A	R	R						I			R	R
<b>APO07.06</b> Manage contract staff.									R						R			A	R

**Gambar 2.6 RACI chart pada proses *Manage Human Resource* (APO07)**

Sumber: ISACA (2012)

DSS01 RACI Chart																			
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect
<b>DSS01.01</b> Perform operational procedures.																			A
<b>DSS01.02</b> Manage outsourced IT services.											I							A	R
<b>DSS01.03</b> Monitor IT infrastructure.				I		C					I					C	I		C
<b>DSS01.04</b> Manage the environment.						I					C	A			C	C	C	I	C
<b>DSS01.05</b> Manage facilities.						I					C	A			C	C	C	I	C

**Gambar 2.7 RACI chart pada proses *Manage Operation* (DSS01)**

Sumber: ISACA (2012)

Berikut merupakan penjelasan mengenai pihak-pihak yang terlibat dalam struktur COBIT 5:

1. *Board*, merupakan individu atau kelompok eksekutif senior dari organisasi yang bertanggung jawab untuk tata kelola organisasi dan memiliki kontrol serta mengawasi keseluruhan kegiatan instansi dan sumber daya.
2. *Chief executive Officer* (CEO) adalah orang yang memimpin instansi, memiliki kedudukan tinggi bertanggung jawab atas kegagalan dan kesuksesan instansi, serta bertanggung jawab terhadap keseluruhan manajemen organisasi.
3. *Chief Financial Officer* (CFO) adalah orang yang bertanggung jawab atas semua aspek pengelolaan manajemen keuangan, bertanggung jawab dalam perencanaan keuangan dan pencatatan atau dokumentasi, pengelolaan resiko keuangan instansi, serta pelaporan keuangan.
4. *Chief Operating Officer* (COO) adalah orang dengan jabatan senior pada organisasi yang bertanggung jawab pada operasional internal instansi, seperti operasional kantor, karyawan, hingga bisnis.
5. *Bussiness Executive* adalah orang yang melakukan penjualan atau melakukan transaksi di instansi, atau kelompok yang diberi tanggung jawab untuk operasi pada anak organisasi atau unit bisnis tertentu dalam melakukan transaksi di instansi serta membina hubungan baik dengan pihak ketiga.
6. *Bussiness Process Owner* adalah orang yang diberi tanggung jawab atas performansi proses atau seseorang yang diberi tanggung jawab dalam proses kinerja untuk mewujudkan tujuannya, menyetujui perubahan proses, serta mendorong perbaikan proses.
7. *Strategy Executive Committee* adalah orang eksekutif senior yang ditunjuk dewan wewenang penyusunan dan pengaturan strategi, dan memastikan bahwa dewan haruslah terlibat dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan teknologi informasi.
8. *Steering (Programme/Projects) Committee* adalah pemangku kepentingan dan individu yang ahli dibidangnya dalam tanggung jawab untuk membimbing program dan proyek, mengendalikannya dari awal hingga akhir.
9. *Project Management Office* adalah departemen atau divisi dalam suatu organisasi yang menjaga, mengelola, dan menentukan standar dalam manajemen proyek pada organisasi tersebut supaya proyek berjalan sesuai aturan sehingga mendapat keuntungan maksimal.
10. *Value Management Office* (VMO) adalah departemen atau individu yang bertindak sebagai sekretariat dalam menangani terkait manajemen pembiayaan untuk mengelola layanan dan portofolio investasi.
11. *Chief Risk Officer* adalah orang yang memiliki jabatan senior pada organisasi yang diberi tanggung jawab untuk memantaudan mengembangkan semua indikator manajemen risiko organisasi serta mengawasi risiko yang berhubungan dengan TI.

12. *Chief Information Security Office* adalah orang yang bertanggung jawab untuk keamanan informasi organisasi dan bertanggung jawab untuk mempertahankan strategi, visi instansi, dan program dalam memastikan seluruh teknologi dan aset informasi telah dilindungi.
13. *Architecture Board* adalah orang ahli yang bertanggung jawab menjadi penasehat teknis terkait arsitektur dan editor akhir terhadap keputusan untuk menetapkan standar arsitektur dan kebijakan.
14. *Enterprise Risk Committee* adalah orang yang menjadi pemantau kebijakan, pengelolaan tindakan mitigasi yang diambil organisasi atau instansi, serta pengelolaan risiko.
15. *Head Human Resource* adalah senior yang memiliki tanggung jawab untuk memajukan instansi, merencanakan, dan memberi kebijakan terkait seluruh sumber daya manusia.
16. *Compliance* bertanggung jawab mengontrol sistem terkait sistem kualitas, memberi bimbingan pada hukum, dan bimbingan kepatuhan terhadap kontrak. Selain itu, seluruh kegiatan yang terkait dengan transaksi atau produksi harus dipastikan berjalan dengan tepat dan sesuai.
17. *Auditor* adalah orang yang bertanggung jawab atas penyediaan audit internal dan laporan keuangan.
18. *Chief Information Officer* adalah orang yang diberi tanggung jawab dalam sistem komputer dan teknologi informasi yang mendukung tujuan dari instansi.
19. *Head of Architecture* adalah senior untuk proses *architecture enterprise* dan bertanggung jawab memimpin perancangan arsitektur teknologi informasi yang diterapkan di instansi.
20. *Head of Development* adalah orang yang memiliki tanggung jawab pada proses teknologi informasi, pembangunan sistem atau aplikasi, dan pembangunan solusi untuk keberlangsungan bisnis di suatu instansi.
21. *Head IT Operation* adalah orang yang memiliki tanggung jawab memelihara infrastruktur untuk menunjang kegiatan bisnis dan operasi instansi serta memiliki tanggung jawab atas infrastruktur dan lingkungan operasional teknologi informasi.
22. *Head of IT Administration* adalah orang yang memiliki tanggung jawab pada implementasi dan perawatan administrasi teknologi informasi, dan memiliki tanggung jawab atas seluruh kegiatan yang berhubungan dengan administrasi teknologi informasi.
23. *Service Manager* adalah orang yang bertanggung jawab mengatur tim kepuasan pelanggan yang efektif serta memastikan bahwa tim memiliki sumber daya yang memadai dan terlatih.
24. *Information Security Manager* adalah orang yang mengawasi, mengelola, dan menilai kegiatan keamanan informasi di organisasi guna mencapai perlindungan informasi instansi yang baik.
25. *Business Continuity Manager* adalah orang yang mengadakan rencana dalam menjaga instansi, melakukan perancangan dan pengelolaan,

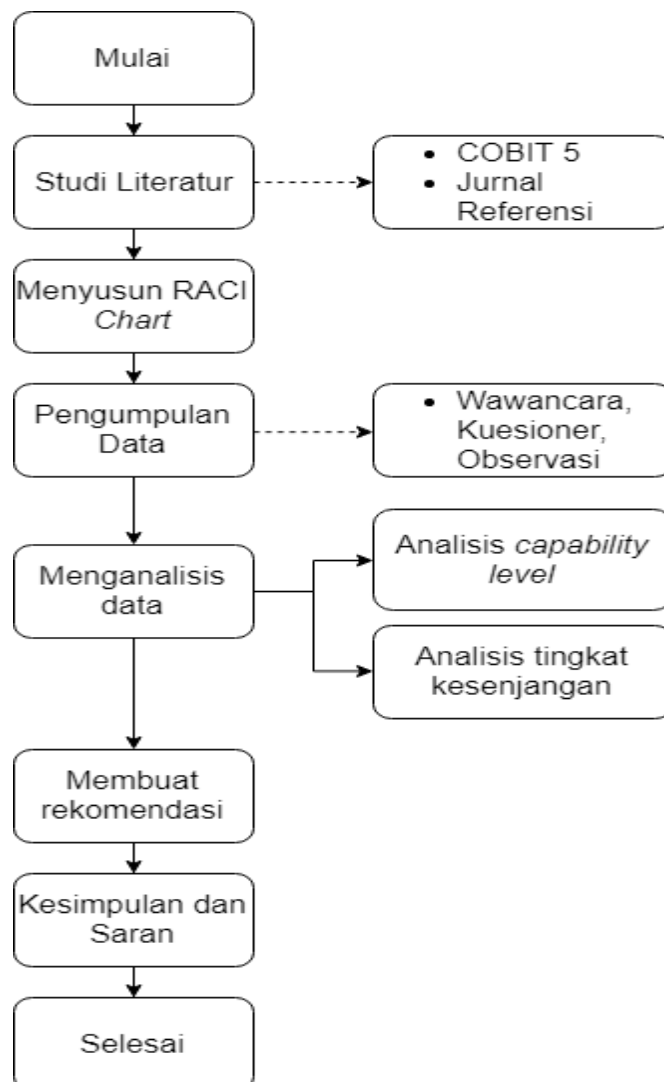
pengawasan serta penilaian terhadap kemampuan keberlangsungan usaha suatu organisasi.

26. *Privacy Officer* adalah orang yang diberi tanggung jawab untuk memantau risiko dan menjaga bisnis undang-undang privasi dan mengelola serta menjaga semua bentuk privasi instansi termasuk data *customer*.

## BAB 3 METODOLOGI

### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan analisis kualitatif dengan prosedur penelitian yang digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang bertugas dan perilaku yang dapat diamati (Daymon, 2002). Penelitian ini dilakukan menggunakan *fraework* COBIT 5 pada Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi studi literatur, mendefinisikan masalah, pengumpulan data, menganalisis data, membuat rekomendasi, dan penarikan kesimpulan. Untuk alur penelitian disajikan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.2 Alur Kerja Penelitian

### 3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur merupakan sarana yang penulis gunakan untuk mempelajari dan memahami mengenai subjek dan objek yang akan di teliti yaitu *framework* COBIT 5 dan juga studi literatur terkait gambaran umum di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang. Studi literatur dilakukan dengan mempelajari buku teks, jurnal, dokumen resmi, artikel ilmiah, dan sumber-sumber informasi yang berkaitan atau relevan dengan topik penelitian.

### 3.1.2 Mendefinisikan Masalah

Penentuan ruang lingkup dilakukan untuk menentukan cakupan batasan penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak terkait, dalam hal ini adalah evaluasi sumber daya manusia TI di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dengan subdomain yang digunakan adalah APO07 (*Manage Human Resource*) dan DSS01 (*Manage Operations*). Adapun dalam menentukan responden untuk pengambilan data, menggunakan *RACI Chart*.

### 3.1.3 Penyusunan RACI Chart

*RACI (Responsible, Accountable, Consulted and Informed) Chart* adalah sebuah matriks yang menggambarkan peran dari berbagai pihak dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam suatu proyek maupun proses bisnis yang ada. Berguna untuk menentukan siapa saja orang yang tepat untuk mengisi kusioner berdasarkan peran atau jabatan. Dengan melakukan analisis *RACI chart*, akan diketahui siapa saja yang memiliki kualifikasi untuk menilai sumber daya manusia dan pelaksanaan operasional TI di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang dengan proses APO07 (*Manage Human Resource*) dan DSS01 (*Manage Operations*).

### 3.1.4 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan indikator yang terdapat pada COBIT 5 berdasarkan proses yang digunakan di penelitian ini dan akan dikembangkan sesuai kebutuhan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara dengan responden yang telah ditentukan berdasarkan *RACI chart*. Pertanyaan yang ditanyakan berdasarkan *base practice* atau *generic practice* dan *work product* atau *generic work product* yang terdapat pada buku panduan COBIT 5 *Process Assessment Model* untuk mendapatkan data yang akan dianalisis. Setelah itu dilakukan studi lapang atau observasi untuk memastikan apakah barang bukti dari *base practice* atau *generic practice* dan *work product* atau *generic work product* tersebut ada dan telah dilaksanakan.

Dalam metode penelitian kualitatif, terdapat triangulasi data dalam teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2017), Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dari gabungan beberapa metode yang digunakan untuk

mengkaji fenomena yang saling berkaitan dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Teknik yang dilakukan dalam triangulasi data, yaitu dengan melalui wawancara, observasi, dan lembar penilaian yang bertujuan agar hasil penilaian kapabilitas sumber daya manusia TI di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang menjadi lebih akurat karena melalui beberapa tahap validasi dalam proses triangulasi data.

### **3.1.5 Melakukan Analisis Data**

Setelah data wawancara dan observasi terkait tingkat kapabilitas (*capability level*) diperoleh, maka tahap selanjutnya dari penelitian ini adalah tahap melakukan analisis data supaya data tersebut dapat diinterpretasikan dan data yang terkumpul dapat dideskripsikan dalam sebuah bentuk temuan yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam memberikan rekomendasi. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu analisis tingkat kapabilitas (*capability level*) dan analisis kesenjangan (*gap analysis*).

### **3.1.6 Membuat Rekomendasi**

Pengambilan keputusan untuk tingkat kapabilitas didapatkan dari hasil observasi yang dilakukan dengan responden. Setelah melakukan perhitungan analisis tingkat kapabilitas dan analisis *gap*, maka dari analisis tersebut akan didapatkan sebuah gagasan untuk perbaikan atau rekomendasi. Rekomendasi yang diperoleh diharapkan dapat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melakukan pengembangan tata kelola teknologi informasi lebih lanjut sesuai dengan keadaan instansi agar lebih maksimal dan sesuai harapan.

### **3.1.7 Membuat Kesimpulan**

Kesimpulan berisi tentang ringkasan penelitian yang telah dilakukan, yang mencakup kondisi manajemen sumber daya manusia pada Dinas Komunikasi dan Informatika saat ini dan dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan tata kelola sesuai dengan harapan di masa yang akan datang. Dalam kesimpulan juga akan dijelaskan hasil dari penelitian dan saran-saran yang dapat dilakukan untuk penelitian berikutnya.

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis RACI Chart

Dalam melakukan penentuan siapa saja responden yang akan mengisi kuesioner untuk proses APO07 (*Manage Human Resource*) dan DSS01 (*Manage Operations*), digunakan perhitungan RACI chart. RACI chart adalah singkatan dari *Responsible* (pelaksana), *Accountable* (penanggung jawab), *Consulted* (penasehat) dan *Informed* (terinformasi). Dengan menganalisis RACI chart akan dapat menemukan siapa responden yang paling tepat untuk mengisi kuesioner sesuai dengan peran orang tersebut. Berikut akan dipaparkan tabel perhitungan RACI chart yang sesuai dengan *framework* COBIT 5.

**Tabel 4.1 Perhitungan RACI Chart APO07**

No	Management Practice	RACI Chart			
		R	A	C	I
1	Board				
2	Chief Executive Officer				
3	Chief Financial Officer				
4	Chief Operating Officer				
5	Business Executives	1			
6	Business Process Owners			1	
7	Strategy Executive Committee		1		
8	Steering (Programmes/Projects) Committee	1			
9	Project Management Office	6			
10	Value Management Office				
11	Chief Risk Officer				1
12	Chief Information Security Officer				
13	Architecture Board				
14	Enterprise Risk Committee				
15	Head Human Resources	5			1
16	Compliance				
17	Audit				
18	Chief Information Officer	1	5		



**Tabel 4.1 Perhitungan RACI Chart APO07 (lanjutan)**

No	Management Practice	RACI Chart			
		R	A	C	I
19	Head Architect	6			
20	Head Development	6			
21	Head IT Operations	6			
22	Head IT Administration	6			
23	Service Manager	6			
24	Information Security Manager	6			
25	Business Continuity Manager	6			
26	Privacy Officer				

Dapat dilihat pada tabel 4.1, *Project Management Office*, *Head Architect*, *Head Development*, *Head IT Operations*, *Head IT Administration*, *Service Manager*, *Information Security Manager*, dan *Business Continuity Manager* memiliki nilai *responsible* tertinggi yaitu 6, dan *Chief Information Officer* memiliki nilai *accountable* tertinggi yaitu 5, sedangkan *Business Process Owners* memiliki nilai *consulted* tertinggi yaitu 1 serta *Chief Risk Officer* dan *Head Human Resources* memiliki nilai *informed* tertinggi yaitu 1.

**Tabel 4.2 Hasil Pemetaan RACI Chart Proses APO07**

APO07	Peran	Jabatan Responden
Responsible	Project Management Office	Kepala Bidang pada setiap bidang di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang
	Head Architect	Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika
	Head Development	Kepala Bidang Aplikasi Informatika
	Head IT Operations	Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika
	Head IT Administration	Kepala Bidang Aplikasi Informatika
	Service Manager	Kepala Bidang Komunikasi Publik
	Information Security Manager	Kepala Seksi Keamanan Informasi dan Persandian

**Tabel 4.2 Hasil Pemetaan RACI Chart Proses APO07 (lanjutan)**

<b>APO07</b>	<b>Peran</b>	<b>Jabatan Responden</b>
<i>Responsible</i>	<i>Business Continuity Manager</i>	Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang
<i>Accountable</i>	<i>Chief Information Officer</i>	Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang
<i>Consulted</i>	<i>Business Process Owners</i>	Kepala Seksi disetiap Seksi pada Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang
<i>Informed</i>	<i>Head Human Resources</i>	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
	<i>Chief Risk Officer</i>	Kepala Bidang Aplikasi Informatika

Hasil pemetaan jabatan pada tabel 4.2 dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Lumajang No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang. Responden paling tepat untuk proses APO07 yaitu yang memiliki nilai *responsible* dan *accountible* tertinggi. Berdasarkan tabel 4.2, nilai *responsible* tertinggi dipegang oleh Kepala Bidang pada setiap bidang di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang, Kepala Seksi Pngelolaan dan Pengembangan Informatika, dan Kepala Seksi Keamanan Informasi dan Persandian. Pada penelitian ini, Penulis mengambil peran *Project Management Office* yang dipegang oleh Kepala Bidang Informasi Publik, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, dan Kepala Bidang Publik dan Persandian untuk dijadikan responden dan telah disetujui oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

**Tabel 4.3 Perhitungan RACI Chart DSS01**

<b>No</b>	<b>Management Practice</b>	<b>RACI Chart</b>			
		<b>R</b>	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
1	<i>Board</i>				
2	<i>Chief Executive Officer</i>				
3	<i>Chief Financial Officer</i>				
4	<i>Chief Operating Officer</i>				1
5	<i>Business Executives</i>				
6	<i>Business Process Owners</i>			1	2
7	<i>Strategy Executive Committee</i>				

**Tabel 4.3 Perhitungan RACI Chart DSS01 (lanjutan)**

No	Management Practice	RACI Chart			
		R	A	C	I
8	Steering (Programmes/Projects) Committee				
9	Project Management Office				
10	Value Management Office				
11	Chief Risk Officer			2	2
12	Chief Information Security Officer		2		
13	Architecture Board				
14	Enterprise Risk Committee				
15	Head Human Resources				
16	Compliance			2	
17	Audit			3	
18	Chief Information Officer		1	2	1
19	Head Architect				2
20	Head Development			3	
21	Head IT Operations	3	2		
22	Head IT Administration				
23	Service Manager			2	2
24	Information Security Manager	2		2	
25	Business Continuity Manager			1	2
26	Privacy Officer				

Dapat dilihat pada tabel 4.3, RACI Chart pada proses DSS01 *Manage Operations*, peran *Responsible* dipegang oleh *Head IT Operations* dengan nilai 6. Peran *Accountable* dipegang oleh *Chief Information Security Officer* dan *Head IT Operations* dengan nilai 2. Peran *Consulted* dipegang oleh *Audit* dan *Head Development* dengan nilai 3. Peran *Informed* dipegang oleh *Business Process Owners*, *Chief Risk Officer*, *Head Architect*, *Service Manager*, dan *Business Continuity Manager* dengan nilai 2.

**Tabel 4.4 Hasil Pemetaan RACI Chart Proses DSS01**

<b>DSS01</b>	<b>Peran</b>	<b>Jabatan Responden</b>
<i>Responsible</i>	<i>Head IT Operations</i>	Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika
Accountable	<i>Chief Information Security Officer</i>	Kepala Bidang Komunikasi Publik dan Persandian
	<i>Head IT Operations</i>	Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika
Consulted	<i>Audit</i>	Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang
	<i>Head Development</i>	Kepala Bidang Aplikasi Informatika
Informed	<i>Business Process Owners</i>	Kepala Seksi disetiap Seksi pada Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang
	<i>Chief Risk Officer</i>	Kepala Bidang Aplikasi Informatika
	<i>Head Architect</i>	Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika
	<i>Service Manager</i>	Kepala Bidang Komunikasi Publik
	<i>Business Continuity Manager</i>	Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang

Hasil pemetaan jabatan dilakukan berdasarkan Peraturan Bupati Lumajang No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang. Responden paling tepat untuk proses DSS01 yaitu yang memiliki nilai *responsible* dan *accountable* tertinggi. Berdasarkan tabel 4.4, nilai *responsible* tertinggi dipegang oleh Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika. Sedangkan nilai *accountable* tertinggi dipegang oleh Kepala Bidang Komunikasi Publik dan Persandian dan Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika. Pada penelitian ini, Penulis mengambil peran *Head IT Operations* dan *Chief Information Security Officer* yang dipegang oleh Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika dan Kepala Bidang Komunikasi Publik dan Persandian untuk dijadikan responden, dan telah disetujui oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.

#### **4.2 Manage Human Resource (APO07)**

Proses APO07 *manage human resource* menjelaskan bagaimana sumber daya manusia dikelola dari berbagai sudut dan bertujuan untuk mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan instansi. Proses ini

berfungsi untuk memberikan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan optimal, penempatan, hak keputusan, dan keterampilan sumber daya manusia. Hal ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab yang ditetapkan, rencana pembelajaran dan pertumbuhan, dan harapan kinerja, didukung oleh orang-orang yang kompeten dan termotivasi.

Pengumpulan data pada proses APO07 dilakukan dengan beberapa metode untuk mengetahui kondisi proses pengelolaan sumber daya manusia di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang, yaitu dengan pengisian kuesioner, observasi, dan wawancara. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Kepala Bidang Informasi Publik, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, dan Kepala Bidang Komunikasi Publik dan Persandian dengan pendampingan penulis.

Pada wawancara awal yang bertujuan untuk menggali masalah, ditemukan permasalahan yakni kekurangan sumber daya manusia sehingga terjadinya tumpang tindih pekerjaan yang mengakibatkan *over work* untuk beberapa pegawai. Oleh karena itu Penulis melakukan evaluasi pengelolaan sumber daya manusia dengan tujuan memberi rekomendasi solusi atas masalah yang sedang terjadi.

Berdasarkan pengisian kuesioner level 1 proses APO07 *Manage Human Resource* yang terlampir pada Lampiran B, Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang telah melakukan keenam *base practice*, yaitu mempertahankan karyawan yang layak dan memadai (APO07-BP1), mengidentifikasi personel utama TI (APO07-BP2), mengelola keterampilan dan kompetensi personel (APO07-BP3), mengevaluasi kinerja karyawan (APO07-BP4), merencanakan dan memantau penggunaan sumber daya manusia pada TI dan bisnis (APO07-BP5), dan mengelola staf kontrak (APO07-BP6). Pelaksanaan keenam *base practice* tersebut didukung oleh dokumen baik sebagai input maupun output dari kegiatan yang dilaksanakan.

**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07**

<b>APO07 (Manage Human Resource)</b>		<b>Dokumen</b>
<b>Base Practices</b>		
APO07-BP1	Mempertahankan karyawan yang layak dan memadai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> </ul>
APO07-BP2	Mengidentifikasi personel utama TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-BP3	Mengelola keterampilan dan kompetensi personel TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Tugas Nomor 094/63/427.53/2019</li> </ul>

**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 (lanjutan)**

<b>APO07 (Manage Human Resource)</b>	<b>Dokumen</b>
<b>Base Practice</b>	
APO07-BP4 Mengevaluasi kinerja karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018</li> </ul>
APO07-BP5 Merencanakan dan memantau penggunaan sumber daya manusia pada TI dan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> </ul>
APO07-BP6 Mengelola staf kontrak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Perintah Kerja Nomor 00/13/427.53/2019</li> </ul>
<b>Work Products</b>	
APO07-WP1 Dokumen terkait peraturan dalam hal alokasi dari sumberdaya dan kapabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permendagri Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Analisis Jabatan Tahun 2018 Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li> </ul>
APO07-WP2 Dokumen terkait perencanaan sumberdaya yang telah disetujui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> </ul>
APO07-WP3 Dokumen yang membahas tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan pada sumberdaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Realisasi Capaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2017</li> </ul>
APO07-WP4 Dokumen yang membahas definisi dari praktek pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>• Permenpan No. 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> </ul>
APO07-WP5 Dokumen tentang perencanaan pembiayaan IT (IT budget plan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Tahun 2018</li> <li>• Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun 2019 No. 1.16/1.16.01/23/006/5/2 Tahun 2019</li> </ul>
APO07-WP6 Dokumen terkait komunikasi anggaran (Budget communications).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun 2019 No. 1.16/1.16.01/23/006/5/2 Tahun 2019</li> </ul>

**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 (lanjutan)**

<b>APO07 (<i>Manage Human Resource</i>)</b>	<b>Dokumen</b>
<b><i>Work Product</i></b>	
APO07-WP7 Dokumen terkait peraturan kebijakan dan prosedur sumberdaya manusia di Instansi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-WP8 Dokumen terkait tujuan dari Instansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>
APO07-WP9 Dokumen tentang sistem penghargaan (reward)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbup No. 48 Tahun 2018 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil (TPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-WP10 Dokumen yang membahas tindakan perbaikan untuk mengatasi penyimpangan pada sumberdaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Realisasi Capaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2017</li> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018 (kolom bagian rekomendasi)</li> </ul>
APO07-WP11 Dokumen tentang ruang penyimpanan pengetahuan yang dipublikasikan ( <i>Knowledge Repository</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SK Kepala Dinas Kominfo Nomor 482/983/427.53/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-WP12 Dokumen tentang pengetahuan dan skema pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Tugas Nomor 094/63/427.53/2019</li> </ul>
APO07-WP13 Dokumen tentang kebutuhan dan syarat pelatihan ( <i>Training Requirements</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>
APO07-WP14 Dokumen tentang hasil pengawasan dari keahlian dan kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi SIPERLU</li> </ul>
APO07-WP15 Dokumen tentang sistem penghargaan (reward)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbup No. 48 Tahun 2018 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri Sipil (TPP) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang</li> </ul>

**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 (lanjutan)**

<b>APO07 (Manage Human Resource)</b>	<b>Dokumen</b>
<b>Work Product</b>	
APO07-WP16 Dokumen tentang program apresiasi dan penghargaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/1/05.17/2018 Tentang Pengajuan Tanda Penghormatan Satyalancana Karya Satya (SLKS)</li> <li>• SOP Nomor 427.53/1/05.09/2018 Tentang Pengajuan Kenaikan Pangkat PNS</li> <li>• SOP nomor 427.53/1/05.08/2018 Tentang Pengajuan Kenaikan Gaji Berkala</li> </ul>
APO07-WP17 Dokumen tentang hasil pemeriksaan kinerja sumberdaya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018</li> </ul>
APO07-WP18 Dokumen tentang penyalarsan tujuan kinerja sumberdaya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>
APO07-WP19 Dokumen terkait pengalokasian hak akses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.08/2018 Tentang Pemberian Remote Akses</li> <li>• SOP Nomor 427.53/7.14/2018 Tentang Akses Ruang Server LPSE</li> </ul>
APO07-WP20 Dokumen tentang tujuan dan sasaran dari Instansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>
APO07-WP21 Dokumen terkait komunikasi dari strategi sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> <li>• Laporan Kinerja Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang 2017</li> </ul>
APO07-WP22 Dokumen terkait <i>feedback</i> pada pengalokasian dan efektifitas dari sumberdaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang 2018</li> </ul>
APO07-WP23 Dokumen terkait alokasi anggaran TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Tahun 2019 No. 1.16/1.16.01/23/006/5/2 Tahun 2019</li> </ul>
APO07-WP24 Dokumen terkait peran dan kebutuhan sumberdaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>



**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 (lanjutan)**

<b>APO07 (Manage Human Resource)</b>	<b>Dokumen</b>
<b>Work Product</b>	
APO07-WP25 Dokumen terkait kebutuhan sumberdaya pada proyek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI (KAK) pada setiap proyek TI</li> </ul>
APO07-WP26 Dokumen terkait peran dan kebutuhan sumberdaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>
APO07-WP28 Dokumen terkait portofolio saat ini dan dimasa depan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>
APO07-WP29 Dokumen terkait evaluasi kebutuhan dalam kepegawaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Rencana Kerja Dinas Kominfo 2019</li> </ul>
APO07-WP30 Dokumen terkait perencanaan perkembangan kompetensi dan karir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Surat Tugas Nomor 094/63/427.53/2019</li> </ul>
APO07-WP31 Dokumen terkait perencanaan pengadaan karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> </ul>
APO07-WP32 Dokumen terkait acuan keterampilan dan kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> </ul>
APO07-WP33 Dokumen rencana pengembangan keterampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Kerja Dinas Kominfo 2017 (Halaman 17)</li> </ul>
APO07-WP34 Dokumen terkait pelaporan tinjauan (review reports)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018</li> </ul>
APO07-WP35 Dokumen terkait tujuan dari karyawan (personnel goals)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SKP</li> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018</li> </ul>
APO07-WP36 Dokumen terkait evaluasi kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS 2018</li> <li>• Data Realisasi Capaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2017</li> </ul>
APO07-WP37 Dokumen terkait perencanaan perbaikan (improvement plans)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018</li> <li>• Data Realisasi Capaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2017</li> </ul>
APO07-WP38 Dokumen terkait inventaris bisnis dan sumber daya manusia TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> </ul>

**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 (lanjutan)**

<b>APO07 (Manage Human Resource)</b>	<b>Dokumen</b>
<b>Generic Product</b>	
APO07-GP1 Mengidentifikasi tujuan kinerja dari proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Diskominfo Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-GP2 Merencanakan dan memonitor kinerja dari proses pengelolaan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Perintah Kerja Nomor 00/13/427.53/2019</li> <li>• Aplikasi SIPERLU</li> <li>• Peta Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Perjanjian Kinerja</li> </ul>
APO07-GP3 Menyesuaikan performa/ kinerja dari proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018</li> </ul>
APO07-GP4 Menentukan tanggung jawab dan pihak yang berwenang untuk melakukan proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Diskominfo Kabupaten Lumajang</li> <li>• Cascading Kinerja Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2018</li> </ul>
APO07-GP5 Mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya untuk melakukan proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> <li>• Dokumen Pelaksanaan Anggaran</li> </ul>
APO07-GP6 Mengelola antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dalam memastikan pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas &amp; Fungsi Serta Tata Kerja Diskominfo Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-GP7 Menetapkan kebutuhan/ persyaratan untuk hasil/ produk kerja (work product) proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI</li> </ul>
APO07-GP8 Menetapkan kebutuhan/ persyaratan untuk dokumentasi dan kontrol dari produk kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI</li> </ul>

**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 (lanjutan)**

<b>APO07 (Manage Human Resource)</b>	<b>Dokumen</b>
<b>Generic Product</b>	
APO07-GP6 Mengelola antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dalam memastikan pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas &amp; Fungsi Serta Tata Kerja Diskominfo Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-GP7 Menetapkan kebutuhan/persyaratan untuk hasil/ produk kerja (work product) proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI</li> </ul>
APO07-GP8 Menetapkan kebutuhan/persyaratan untuk dokumentasi dan kontrol dari produk kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI</li> </ul>
<b>Generic Work Product</b>	
APO07-GWP2 Dokumen terkait perencanaan proses yang menyediakan detail dari tujuan kinerja proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang</li> <li>• Rencana Strategis Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2015-2019</li> </ul>
APO07-GWP3 Dokumen terkait perencanaan proses yang menyediakan detail kinerja / performa dari proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> </ul>
APO07-GWP4 Dokumen terkait catatan performa / kinerja proses pengelolaan sumber daya manusia yang menyediakan hasil ( <i>outcome</i> ) yang detail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penilaian Prestasi Kerja PNS Tahun 2018</li> </ul>
APO07-GWP5 Dokumen terkait catatan kualitas yang menyediakan detail tindakan yang dilakukan ketika performa / kinerja tidak tercapai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Realisasi Capaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2017</li> <li>• Laporan Kinerja Dinas Kominfo Tahun 2017</li> </ul>

**Tabel 4.5 Pemetaan Dokumen APO07 (lanjutan)**

<b>APO07 (Manage Human Resource)</b>	<b>Dokumen</b>
<b>Generic Work Product</b>	
APO07-GWP6 Dokumen terkait dokumentasi proses yang menyediakan detail dari pemilik proses dan siapa saja yang terlibat, bertanggung jawab, dikonsultasikan, dan/atau diinformasikan (RACI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cascading Kinerja Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Tahun 2018</li> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang</li> </ul>
APO07-GWP7 Dokumen terkait perencanaan proses yang meliputi detail dari rencana komunikasi proses ( <i>process communication plan</i> ) serta pengalaman dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan proses pengelolaan sumber daya manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Jabatan Tahun 2018</li> </ul>
APO07-GWP9 Dokumen terkait dokumentasi proses pengelolaan sumber daya manusia yang menyediakan detail dari individu dan grup yang terlibat ( <i>suppliers, customers</i> , dan RACI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbup No. 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lumajang Bab V</li> </ul>
APO07-GWP11 Dokumen terkait perencanaan proses pengelolaan sumber daya manusia yang menyediakan detail dari rencana komunikasi proses (mencakup tanggung jawab untuk komunikasi, target audiens, konten yang dikomunikasikan, pengaturan waktu untuk komunikasi, pendekatan komunikasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI</li> </ul>

Pada APO07-BP1 mengelola manajemen karyawan secara layak dan memadai didukung dengan dokumen Peta Jabatan Tahun 2018 yang berisi analisis jumlah karyawan yang ada pada setiap jabatan saat ini, jumlah karyawan yang dibutuhkan, serta jumlah karyawan yang kurang untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, ada dokumen Analisis Jabatan Tahun 2018 yang berisi ringkasan dan rincian tugas, kebutuhan berdasarkan jabatan, hasil kerja, perangkat kerja, keadaan tempat kerja, resiko yang mungkin ditanggung, tanggung jawab yang

harus ditangani, wewenang dari jabatan tersebut, serta syarat yang harus dipenuhi untuk menduduki jabatan tersebut.

Pada APO07-BP2 mengidentifikasi karyawan TI didukung dengan dokumen Analisis Jabatan Tahun 2018 yang berisi detail tugas dan wewenang serta kebutuhan setiap karyawan pada jabatan tertentu, serta didasari oleh dokumen Peraturan Bupati No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika.

Kemudian APO07-BP3 mengelola keahlian dan kompetensi dari karyawan didukung oleh dokumen Surat Tugas untuk melaksanakan diklat.

Selanjutnya APO07-BP4 mengevaluasi kinerja karyawan telah dilakukan dalam dua periode waktu, yakni setiap bulan dan satu tahun sekali. Evaluasi setiap bulan dilakukan berdasarkan Aplikasi Siperlu yang didalamnya berisi catatan tugas harian, hasil akhir tugas harian, catatan, dan presensi karyawan. Masing-masing karyawan harus melakukan login setiap harinya untuk melakukan pengisian presensi pada pagi dan sore hari. Ketidakhadiran pegawai negeri sipil akan berpengaruh pada Tambahan Penghasilan PNS, sedangkan untuk Tenaga Harian Lepas akan mendapat peringatan dari atasan. Evaluasi tahunan tertulis pada dokumen Penilaian Prestasi Kerja yang diisi oleh Kepala Dinas kepada setiap Kepala Bidang dan Sekretaris, kemudian Kepala Bidang kepada setiap Kepala Seksi, Sekretaris kepada setiap Kepala Sub Bagian, selanjutnya Kepala Seksi dan Kepala Sub Bagian kepada masing-masing staf mereka.

Pada APO07-BP5 merencanakan dan mengawasi penggunaan IT dan bisnis pada sumber daya manusia, instansi telah memantau permintaan sumber daya manusia dalam bidang IT di masa depan, mengidentifikasi kekurangan dan telah menyediakan masukan untuk perencanaan sumber daya, dan proses rekrutmen karyawan IT. Hal ini didukung oleh dokumen Analisa Jabatan dan Peta Jabatan Tahun 2018. Sedangkan pengawasan kepada karyawan dilakukan melalui aplikasi Siperlu.

Pada APO07-BP6 mengatur kontrak karyawan, instansi telah memiliki dokumen terkait peraturan dalam hal kontrak karyawan yang tertera pada Surat Perintah Kerja untuk Tenaga Harian Lepas dan Perjanjian Kinerja tahunan untuk pegawai negeri sipil (PNS). Kedua dokumen tersebut berisi perjanjian kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan yang ditetapkan pada dokumen Analisa Jabatan.

#### **4.3 Manage Operational (DSS01)**

Pengelolaan kegiatan operasional berarti mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan internal TI dan *outsourcing*, termasuk pelaksanaan prosedur operasi standar yang telah ditentukan dan kegiatan pemantauan yang

diperlukan. Proses pengelolaan operasional bertujuan untuk memberikan hasil layanan operasional TI agar sesuai dengan rencana.

Pengumpulan data pada proses DSS01 dilakukan dengan beberapa metode untuk mengetahui kondisi proses pengelolaan kegiatan operasional di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang, yaitu dengan pengisian kuesioner, observasi, dan wawancara. Pengisian kuesioner dilakukan oleh Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika dan Kepala Bidang Komunikasi Publik dan Persandian dengan pendampingan dari penulis.

Pada wawancara awal yang bertujuan untuk menggali masalah, ditemukan permasalahan yakni terhambatnya beberapa kegiatan operasional seperti penerapan e-SKP karena kurangnya sumber daya manusia dan penyediaan internet terpusat oleh Dinas Kominfo untuk seluruh organisasi perangkat daerah. Oleh karena itu Penulis melakukan evaluasi pengelolaan operasional dengan tujuan memberi rekomendasi solusi atas masalah yang sedang terjadi.

Berdasarkan pengisian kuesioner level 1 proses DSS01 *Manage Operation* yang terlampir pada Lampiran B, Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang telah melakukan 4 dari 5 *base practice*, yaitu melakukan prosedur operasional (DSS01-BP1), mengelola *outsource* layanan TI (DSS01-BP2), mengawasi infrastruktur TI (DSS01-BP3), mengelola lingkungan TI (DSS01-BP4), dan mengelola fasilitas TI (DSS01-BP5).

**Tabel 4.6 Pemetaan Dokumen DSS01**

<b>DSS01 (<i>Manage Operation</i>)</b>		<b>Dokumen</b>
<b><i>Base Practice</i></b>		
DSS01-BP1	Melakukan prosedur operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Nomor 188.45/264/427.53/2018 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang</li> </ul>
DSS01-BP2	Mengelola <i>outsource</i> layanan TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>SK Kepala Dinas Kominfo Nomor 482/983/427.53/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang</li> <li>Mengelola <i>website</i> PPID</li> <li>Ketika ada yang melakukan penelitian, Peneliti harus melalui kesbangpol untuk mendapat data internal Dinas Kominfo</li> </ul>

**Tabel 4.6 Pemetaan Dokumen DSS01 (lanjutan)**

<b>DSS01 (<i>Manage Operation</i>)</b>	<b>Dokumen</b>
<b><i>Base Practice</i></b>	
DSS01-BP3 Mengawasi infrastruktur TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.10/2018 Tentang Pengelolaan LOG</li> </ul>
DSS01-BP4 Mengelola lingkungan TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meng<i>install</i> antivirus dan meng<i>update</i> secara berkala</li> <li>• SOP Nomor 427.53/7.14/2018 Tentang Akses Ruang Server LPSE</li> <li>• Memasang penangkal petir</li> </ul>
DSS01-BP5 Mengelola fasilitas TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/1/05.13/2018 Tentang Pengelolaan Barang Investasi</li> <li>• SOP Nomor 427.53/1/05.14/2018 Tentang Investaris Barang Rusak</li> </ul>
<b><i>Work Product</i></b>	
DSS01-WP1 Dokumen tentang rencana pengoperasian dan penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Nomor 188.45/264/427.53/2018 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang</li> </ul>
DSS01-WP2 Dokumen SLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.05/2018 Tentang Pengelolaan Kelangsungan Layanan</li> <li>• SOP Nomor 427.53/7.11/2018 Tentang Pengelolaan Pendukung Layanan</li> <li>• SOP Nomor 427.53/7.13/2018 Tentang Penggunaan Fasilitas LPSE</li> </ul>
DSS01-WP3 Dokumen OLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.12/2018 Tentang Pengelolaan Hubungan dengan Pengguna Layanan</li> </ul>
DSS01-WP6 Dokumen tentang Backup Log	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/2/01.03/2018 Tentang SOP <i>Backup Server</i></li> </ul>
DSS01-WP7 Dokumen tentang aturan pemantauan aset dan kondisi acara ( <i>event conditions</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.05/2018 Tentang Pengelolaan Kelangsungan Layanan</li> </ul>

**Tabel 4.6 Pemetaan Dokumen DSS01 (lanjutan)**

<b>DSS01 (<i>Manage Operation</i>)</b>	<b>Dokumen</b>
<b><i>Work Product</i></b>	
DSS01-WP8 Dokumen tentang Log acara ( <i>event logs</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.10/2018 Tentang Pengelolaan LOG</li> </ul>
DSS01-WP10 Dokumen tentang kebijakan lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.14/2018 Tentang Akses Ruang Server LPSE</li> <li>• SOP Nomor 427.53/7.08/2018 Tentang Pemberian <i>Remote</i> Akses</li> </ul>
DSS01-WP12 Dokumen tentang laporan penilaian fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOP Nomor 427.53/7.15/2018 Tentang Penilaian Internal Standar</li> </ul>

Pada DSS01-BP1 melakukan prosedur operasional, Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang telah melakukan operasional sesuai dengan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh kepala dinas berdasarkan SK Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang Nomor 188.45/264/427.53/2018 Tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOP AP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang. Dokumen tersebut berisi 75 SOP yang dibagi berdasarkan masing-masing bidang yang ada pada Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang

Pada DSS01-BP2 mengelola *outsource* layanan TI dibuktikan dengan adanya SK Kepala Dinas Kominfo Nomor 482/983/427.53/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang. Website PPID berfungsi untuk melayani masyarakat yang ingin mendapatkan data tertentu terkait organisasi perangkat daerah (OPD) dengan cara mengajukan surat permohonan. Selain website PPID, pengelolaan *outsource* layanan TI juga dibuktikan dengan adanya prosedur untuk melakukan penelitian di Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang yang mengharuskan Peneliti untuk membuat surat izin meneliti melalui Dinas Kesbangpol terlebih dahulu, agar informasi rahasia yang keluar terdokumentasi dengan baik. Sehingga ketika suatu saat ada kebocoran informasi akan lebih mudah untuk melacaknya.

Kemudian DSS01-BP3 mengawasi infrastruktur TI didukung dengan dokumen SOP Nomor 427.53/7.10/2018 Tentang Pengelolaan Log. SOP tersebut berisi tentang prosedur pengelolaan log berdasarkan laporan hasil analisa log.

Selanjutnya DSS01-BP4 mengelola lingkungan TI berarti mempertahankan langkah-langkah untuk perlindungan terhadap faktor lingkungan. Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang telah melakukan beberapa langkah seperti, meng*install* antivirus dan meng*update* secara berkala, memasang penangkal petir, dan membuat aturan mengenai hak akses ke ruangan server yang terdapat pada SOP Nomor 427.53/7.14/2018 Tentang Akses Ruang Server LPSE.



Pada DSS01-BP5 mengelola fasilitas TI termasuk peralatan listrik dan komunikasi, aset-aset TI berupa perangkat keras dan perangkat lunak, serta barang-barang inventaris lainnya. Kegiatan ini didukung oleh dokumen SOP Nomor 427.53/1/05.13/2018 Tentang Pengelolaan Barang Investasi dan SOP Nomor 427.53/1/05.14/2018 Tentang Inventaris Barang Rusak.

#### **4.4 Temuan Hasil**

Berdasarkan hasil analisis pengumpulan data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang, didapatkan hasil temuan seperti berikut.

##### **4.4.1 Hasil Temuan APO07**

Berdasarkan analisis hasil pengumpulan data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Belum adanya dokumen terkait hubungan dari program penutupan proyek dan akuntabilitas yang sedang berjalan.
2. Belum adanya dokumen terkait tinjauan kontrak perjanjian.
3. Produk kerja sudah diidentifikasi dan didokumentasikan namun belum dilakukan kontrol terhadap perubahan produk kerja.
4. Belum dilakukannya tinjauan ulang dan penyesuaian produk kerja untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan.
5. Belum adanya dokumen terkait dokumentasi proses yang menjelaskan ruang lingkup proses dimana proses dimulai dan berakhir.
6. Belum adanya dokumen terkait perencanaan proses yang menyediakan detail dari proses perencanaan pelatihan dan proses perencanaan sumber daya.
7. Belum adanya dokumen terkait perencanaan proses pengelolaan sumber daya manusia yang menyediakan detail dari rencana komunikasi proses.
8. Belum adanya dokumen terkait dokumentasi proses yang menyediakan detail dari kontrol (matriks kontrol).
9. Belum adanya dokumen terkait rencana kualitas yang menyediakan detail dari produk kerja, kriteria kualitas, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan.
10. Belum adanya dokumen terkait catatan kualitas yang menyediakan jejak audit dari tinjauan / *review* yang dilakukan.

**Tabel 4.7 Temuan Hasil APO07**

<b>ID</b>	<b>Dokumen/Kegiatan</b>	<b>Keterangan</b>
APO07-WP27	Dokumen terkait hubungan dari program penutupan proyek dan akuntabilitas yang sedang berjalan.	Tidak Ada
APO07-WP43	Dokumen tentang kebutuhan dan syarat pelatihan.	Tidak Ada
APO07-GP9	Mengidentifikasi, mendokumentasikan dan mengelola /kontrol produk kerja.	Tidak Ada
APO07-GP10	Mereview dan menyesuaikan produk kerja untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan.	Tidak Ada
APO07-GWP1	Dokumen terkait dokumentasi proses yang menjelaskan ruang lingkup proses dimana proses dimulai dan berakhir	Tidak Ada
APO07-GWP8	Dokumen terkait perencanaan proses yang menyediakan detail dari proses perencanaan pelatihan dan proses perencanaan sumber daya	Tidak Ada
APO07-GWP10	Dokumen terkait perencanaan proses pengelolaan sumber daya manusia yang menyediakan detail dari rencana komunikasi proses	Tidak Ada

#### 4.4.2 Hasil Temuan DSS01

**Tabel 4.8 Temuan Hasil DSS01**

<b>ID</b>	<b>Dokumen/Kegiatan</b>	<b>Keterangan</b>
DSS01-WP4	Dokumen tentang definisi layanan	Tidak ada
DSS01-WP5	Dokumen yang berisi jadwal operasional	Tidak ada
DSS01-WP9	Dokumen tentang jaminan insiden	Tidak ada
DSS01-WP11	Membuat dokumen tentang laporan kebijakan asuransi.	Tidak ada
DSS01-WP12	Dokumen tentang pengetahuan kesehatan dan keselamatan	Tidak ada
DSS01-WP13	Membuat dokumen tentang rencana jaminan independen	Tidak ada

Berdasarkan analisis hasil pengumpulan data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Belum adanya dokumen tentang definisi layanan.
2. Belum adanya dokumen yang berisi jadwal operasional.
3. Belum adanya dokumen tentang jaminan insiden.
4. Belum adanya dokumen tentang laporan kebijakan asuransi.
5. Belum adanya dokumen tentang pengetahuan kesehatan dan keselamatan.
6. Belum adanya dokumen tentang rencana jaminan independen.

## BAB 5 PEMBAHASAN

### 5.1 Analisis Tingkat Kapabilitas (*Capability Level*)

Pada bagian ini akan membahas tentang tahapan *self assessment* yang kelima yaitu rencana perbaikan proses berupa rekomendasi berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah di validasi untuk mencapai target level dalam memperbaiki pengelolaan sumber daya manusai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang. Analisis data dan pembuatan rekomendasi mengacu pada hasil kuesioner, wawancara dan observasi oleh responden yang sudah ditentukan berdasarkan RACI *chart* serta menggunakan referensi dari beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki topik serupa.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 3 responden untuk APO07 yaitu, Kepala Bidang Informasi Publik, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, dan Kepala Bidang Publik dan Persandian serta 3 responden untuk DSS01 yaitu, Kepala Seksi Pengelolaan dan Pengembangan Informatika dan Kepala Bidang Komunikasi Publik dan Persandian. Dilakukan validasi data dengan menggunakan teknik triangulasi data untuk mencocokkan hasil yang didapatkan dari teknik wawancara dan observasi dengan kuesioner berupa lembar penilaian dalam mengumpulkan informasi data.

#### 5.1.1 Analisis Tingkat Kapabilitas (*Capability Level*) APO07

Setelah melakukan pengumpulan data dari pendampingan pengisian kuesioner, wawancara, dan observasi kemudian dilakukan penilaian tingkat kapabilitas (*capability level*) menggunakan lembar penilaian. Pembuatan lembar penilaian dan cara perhitungan dilakukan berdasarkan buku panduan COBIT 5 *Self Assessment* sehingga menghasilkan nilai pada Tabel 5.1.

Dapat dilihat pada tabel 5.1 berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan responden 1 bahwa tingkat kapabilitas (*level capability*) yang tercapai pada proses APO07 adalah *level 1*. Nilai yang diperoleh untuk proses APO07 pada *level 1* yaitu 95,91% sehingga dapat dikategorikan *Fully Achieved*, kemudian untuk *level 2* pada atribut PA 2.1 mendapat nilai 81,25% dengan kategori *Largely Achieved* dan PA 2.2 mendapatkan nilai 33,33% sehingga dapat dikategorikan *Partially Achieved*. Selanjutnya untuk level 3,4, dan 5 tidak dilakukan penilaian karena syarat untuk melanjutkan penilaian adalah pada level sebelumnya harus mencapai *Fully Achieved*.

**Tabel 5.1 Hasil Penilaian Proses Responden APO07**

Nama Proses	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
APO07		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating Scale		F	L	P	N	N	N	N	N	N
Pencapaian Capability	1									
<p>N = <i>Not Achieved</i>, 0-15%</p> <p>P = <i>Partially Achieved</i>, &gt;15%-50%</p> <p>L = <i>Largely Achieved</i>, &gt;50%-85%</p> <p>F = <i>Fully Achieved</i>, &gt;85%-100%</p>										

### 5.1.2 Analisis Tingkat Kapabilitas (*Capability Level*) DSS01

Setelah melakukan pengumpulan data dari pendampingan pengisian kuesioner, wawancara, dan observasi kemudian dilakukan penilaian tingkat kapabilitas (*capability level*) menggunakan lembar penilaian. Pembuatan lembar penilaian dan cara perhitungan dilakukan berdasarkan buku panduan COBIT 5 *Self Assessment* sehingga menghasilkan nilai pada tabel berikut:

**Tabel 5.2 Hasil Penilaian Proses DSS01**

Nama Proses	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS01		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating Scale		L	N	N	N	N	N	N	N	N
Pencapaian Capability	1									
<p>N = <i>Not Achieved</i>, 0-15%</p> <p>P = <i>Partially Achieved</i>, &gt;15%-50%</p> <p>L = <i>Largely Achieved</i>, &gt;50%-85%</p> <p>F = <i>Fully Achieved</i>, &gt;85%-100%</p>										

Dapat dilihat pada tabel 5.2 berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan responden 1 bahwa tingkat kapabilitas (*level capability*) yang tercapai pada proses DSS01 adalah *level* 1. Nilai yang diperoleh untuk proses

DSS01 pada *level* 1 yaitu 63,15% sehingga dapat dikategorikan *Largely Achieved*, kemudian untuk *level* 2, 3, 4, dan 5 tidak dilakukan penilaian karena syarat untuk melanjutkan penilaian adalah pada *level* sebelumnya harus mencapai *Fully Achieved*.

## 5.2 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Analisis kesenjangan dapat dilakukan setelah mendapatkan hasil analisis kapabilitas. *Gap* merupakan selisih antara *capability level* saat ini dengan *capability level* yang ditargetkan.

### 5.2.1 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) APO07

Dari hasil perhitungan tingkat kapabilitas (*capability level*) kemudian dilakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) untuk mengetahui jarak dari *level* yang dicapai dengan *level* yang diinginkan sehingga akan menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang untuk mencapai *capability level* yang diinginkan.

**Tabel 5.3 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Proses APO07**

Nama Proses	Level saat ini	Level target	Gap
APO07 – Manage Human Resource	1	2	1

Proses APO07 ini berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia. Hasil nilai tingkat kapabilitas (*capability level*) pada proses APO07 berada pada *level* 1 yaitu *performed process* yang artinya proses pengelolaan operasional telah diimplementasikan dan telah mencapai tujuannya, akan tetapi belum terdapat dokumentasi hasil dari proses yang telah dilakukan tersebut. Target *level* yang ingin dicapai Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang terhadap proses APO07 adalah *level* 2 yaitu *managed process* sehingga harus dilakukan peningkatan untuk mencapai target *level* yang diinginkan.

### 5.2.2 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) DSS01

Dari hasil perhitungan tingkat kapabilitas (*capability level*) kemudian dilakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) untuk mengetahui jarak dari *level* yang dicapai dengan *level* yang diinginkan sehingga akan menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang untuk mencapai *capability level* yang diinginkan.

**Tabel 5.4 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) DSS01**

Nama Proses	Level saat ini	Level Target	Gap
DSS01 – <i>Manage Operation</i>	1	2	1

Proses DSS01 ini berfokus pada pengelolaan kegiatan operasional. Hasil nilai tingkat kapabilitas (*capability level*) pada proses DSS01 berada pada *level 1* yaitu *performed process* yang artinya proses pengelolaan operasional telah diimplementasikan dan telah mencapai tujuannya, proses tersebut telah dilakukan akan tetapi belum terdapat dokumentasi hasil dari proses yang telah dilakukan tersebut. Target level yang ingin dicapai Dinas Kominfo Kabupaten Lumajang terhadap proses DSS01 adalah level 2 yaitu *managed process* sehingga harus dilakukan peningkatan untuk mencapai target level yang diinginkan.

### 5.3 Rekomendasi

Rekomendasi diberikan agar Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang dapat mencapai level target yang diinginkan. Pemberian rekomendasi didasarkan pada hasil analisis data serta observasi yang telah dilakukan sebelumnya.

#### 5.3.1 Rekomendasi APO07

Setelah melakukan evaluasi manajemen sumber daya manusia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang pada proses APO07, rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan temuan hasil adalah sebagai berikut:

1. Membuat dokumen terkait hubungan dari program pensiun dan akuntabilitas yang sedang berjalan (ISACA, 2013). Dokumen tersebut berisi keadaan yang dipertanggungjawabkan secara berkelanjutan setelah sebuah proyek selesai. Sebagai contoh ketika proyek pembuatan Aplikasi SIPERLU selesai, harus dibuat dokumen yang berisi akuntabilitas apa saja yang sudah berakhir maupun yang masih berjalan. Dalam sistem pemerintahan, dokumen yang dimaksud adalah Laporan Pertanggung Jawaban.
2. Membuat dokumen terkait tinjauan kontrak perjanjian (ISACA, 2013). Dokumen yang berisi evaluasi kontrak perjanjian kinerja yang ditanda tangani oleh semua pihak yang terlibat agar tidak ada penyimpangan beban kerja setelah kontrak berlangsung
3. Melakukan kontrol ketika terjadi perubahan produk kerja. Produk kerja itu sendiri adalah subjek dari kontrol perubahan, begitu juga dengan perubahan versi, dan manajemen konfigurasi yang sesuai (ISACA, 2013). Membuat dokumentasi perubahan produk kerja agar ketika ada pergantian pegawai, pegawai baru tersebut tidak menggunakan produk kerja yang lama. Pada peraturan pemerintah, setiap ada perubahan pasal akan diterbitkan dokumen baru dengan tambahan "Perubahan pada pasal.....".
4. Meninjau kembali produk kerja dan menyesuaikan produk kerja dengan pengaturan yang direncanakan untuk memenuhi harapan yang sudah ditentukan (ISACA, 2013). Melakukan tinjauan kembali terhadap produk

kerja dan didokumentasikan, kemudian ditanda tangani oleh jabatan tertinggi yang bertanggung jawab atas produk kerja tersebut. Sebagai contoh meninjau dokumen Rencana Strategis Dinas Kominfo tahun 2018 disesuaikan kembali dengan peraturan yang ada, visi, serta misi instansi. Kemudian dibuat pernyataan bahwa dokumen tersebut sudah ditinjau kembali.

5. Membuat dokumen terkait dokumentasi proses yang menjelaskan ruang lingkup proses dimana proses dimulai dan berakhir (ISACA, 2013). Dokumen berisi detail batasan waktu kapan proses pengelolaan sumber daya manusia dimulai dan diakhiri yang biasanya dituliskan dalam Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI pada setiap proses pengelolaan sumber daya manusia.
6. Membuat dokumen terkait perencanaan proses yang menyediakan detail dari proses perencanaan pelatihan dan proses perencanaan sumber daya (ISACA, 2013). Saat ini dokumen yang tersedia hanya proses perencanaan sumber daya, yakni proposal pengajuan penambahan pegawai kepada Badan Kepegawaian Daerah. Dokumen proses perencanaan pelatihan biasanya dituliskan dalam Rencana Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang untuk meningkatkan mutu dan memenuhi kebutuhan pegawai.
7. Membuat dokumen terkait perencanaan proses pengelolaan sumber daya manusia yang menyediakan detail dari rencana komunikasi proses (ISACA, 2013). Dokumen dapat berupa SOP yang berisi tanggung jawab untuk komunikasi, target audiens, konten yang dikomunikasikan, pengaturan waktu untuk komunikasi, pendekatan komunikasi.
8. Membuat dokumen terkait rencana kualitas yang menyediakan detail dari kriteria kualitas dan konten serta struktur produk kerja (ISACA, 2013). Dokumen ini berisi panduan konten, struktur, serta kualitas dari produk kerja.
9. Membuat dokumen terkait dokumentasi proses yang menyediakan detail dari kontrol atau matriks kontrol (ISACA, 2013). Masih berkaitan dengan rekomendasi nomor 4, dokumen ini berisi pernyataan telah meninjau kembali sebuah produk kerja.
10. Membuat dokumen terkait rencana kualitas yang menyediakan detail dari produk kerja, kriteria kualitas, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan (ISACA, 2013). Berupa pedoman pembuatan produk kerja yang berisi kriteria kualitas, struktur produk kerja, serta dokumentasi yang dibutuhkan untuk produk kerja serta kontrol perubahan dapat berupa dokumen dengan versi.
11. Membuat dokumen terkait catatan kualitas yang menyediakan jejak audit dari tinjauan / *review* yang dilakukan (ISACA, 2013). Dokumen yang berisi catatan perubahan sebuah produk kerja.



Tabel 5.5 Rekomendasi untuk Proses APO07

ID	Dokumen/Kegiatan	Rekomendasi
APO07-WP27	Dokumen terkait hubungan dari program penutupan proyek dan akuntabilitas yang sedang berjalan.	Membuat dokumen yang berisi keadaan yang dipertanggungjawabkan secara berkelanjutan setelah suatu proyek TI selesai.
APO07-WP43	Dokumen tentang kebutuhan dan syarat pelatihan.	Membuat dokumen yang berisi evaluasi kontrak perjanjian kinerja pegawai
APO07-GP9	Mengidentifikasi, mendokumentasikan dan mengelola /kontrol produk kerja.	Mengelola setiap terjadi perubahan produk kerja untuk menjadi bukti dokumentasi tertulis.
APO07-GP10	Mereview dan menyesuaikan produk kerja untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan.	Meninjau kembali produk kerja agar sesuai dengan pengaturan yang direncanakan untuk memenuhi harapan yang sudah ditentukan. Kemudian mendokumentasikan hasil tinjauan sebagai bukti tertulis.
APO07-GWP1	Dokumen terkait dokumentasi proses yang menjelaskan ruang lingkup proses dimana proses dimulai dan berakhir	Dokumen berisi detail batasan waktu kapan proses pengelolaan sumber daya manusia dimulai dan diakhiri yang biasanya dituliskan dalam Kerangka Acuan Kerja pada setiap proyek TI pada setiap proses pengelolaan sumber daya manusia
APO07-GWP8	Dokumen terkait perencanaan proses yang menyediakan detail dari proses perencanaan pelatihan dan proses perencanaan sumber daya	Dokumen proses perencanaan pelatihan biasanya dituliskan dalam Rencana Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang

Tabel 5.5 Rekomendasi untuk Proses APO07 (lanjutan)

ID	Dokumen/Kegiatan	Rekomendasi
APO07-GWP10	Dokumen terkait perencanaan proses pengelolaan sumber daya manusia yang menyediakan detail dari rencana komunikasi proses	Dokumen mencakup tanggung jawab untuk komunikasi, target audiens, konten yang dikomunikasikan, pengaturan waktu untuk komunikasi, pendekatan komunikasi.
APO07-GWP12	Dokumen terkait dokumentasi proses yang menyediakan detail dari kontrol atau matriks kontrol	Membuat dokumen berisi detail dari perubahan yang terjadi pada produk kerja.
APO07-GWP14	Dokumen terkait rencana kualitas yang menyediakan detail dari produk kerja, kriteria kualitas, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan.	Membuat dokumen pedoman pembuatan produk kerja yang berisi struktur, standar kualitas produk kerja, serta dokumentasi yang dibutuhkan dalam produk kerja.
APO07-GWP15	Dokumen terkait catatan kualitas yang menyediakan jejak audit dari tinjauan / <i>review</i> yang dilakukan.	Membuat dokumen yang berisi catatan perubahan sebuah produk kerja.

Rekomendasi tersebut dapat dijalankan selama 5 tahun sesuai dengan rentang waktu dokumen Rencana Strategis.

Tabel 5.6 Rekomendasi *Roadmap* untuk Proses APO07

ID Rekomendasi	2020	2021	2022	2023	2024
APO07-WP27					
APO07-WP43					
APO07-GP9					
APO07-GP10					
APO07-GWP1					
APO07-GWP8					
APO07-GWP10					
APO07-GWP12					
APO07-GWP14					
APO07-GWP15					

Untuk rekomendasi dengan ID APO07-WP27 dan APO07-WP43 ditargetkan selesai pada tahun 2020, APO07-GP9 dan APO07-GP10 pada tahun 2021, APO07-GWP1, APO07-GWP8, dan APO07-GWP10 pada tahun 2022, APO07-GWP12 dan APO07-GWP14 tahun 2023, dan APO07-GWP15 pada tahun 2024.

### 5.3.2 Rekomendasi DSS01

Setelah melakukan evaluasi manajemen sumber daya manusia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang pada proses APO07, rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan temuan hasil adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.7 Rekomendasi untuk Proses DSS01**

ID	Dokumen/Kegiatan	Rekomendasi
DSS01-WP4	Dokumen tentang definisi layanan	Membuat dokumen yang berisi definisi layanan yang biasanya terdapat pada katalog layanan
DSS01-WP5	Dokumen yang berisi jadwal operasional	Membuat jadwal operasional TI mencakup semua layanan TI termasuk manajemen fasilitas, infrastruktur, dan faktor lingkungan.
DSS01-WP9	Dokumen tentang jaminan insiden	Membuat aturan mengenai manajemen insiden dan sistem help desk dan menuliskan ke dalam dokumen.
DSS01-WP11	Membuat dokumen tentang laporan kebijakan asuransi.	Berisi persyaratan polis asuransi untuk tindakan dan rencana darurat.
DSS01-WP12	Dokumen tentang pengetahuan kesehatan dan keselamatan	Membuat perencanaan proses kebijakan keselamatan dan kesehatan lingkungan ( <i>HSSE</i> ).
DSS01-WP13	Membuat dokumen tentang rencana jaminan independen	Membuat dokumen yang berisi Rencana audit independen dan jaminan kegiatan operasional dan <i>HSSE</i> , bagian penting dari proses pemantauan dan pelaporan yang kuat

1. Membuat dokumen tentang definisi layanan (ISACA, 2013). Dokumen ini berisi definisi dari layanan publik, dalam kasus ini sebuah katalog layanan berbasis elektronik yang bisa diakses oleh publik melalui internet.
2. Membuat dokumen yang berisi jadwal operasional (ISACA, 2013). Jadwal operasional TI mencakup semua layanan TI termasuk manajemen fasilitas, infrastruktur, dan faktor lingkungan. Sebagai contoh, jadwal *backup* server, jadwal *maintenance website*, jadwal pembersihan *hardware*, dan lain sebagainya.
3. Membuat dokumen tentang jaminan insiden (ISACA, 2013). Berisi prosedur ketika terjadi insiden yang tidak diinginkan seperti bocor pada ruang server, internet terputus karena listrik mati, kabel rusak digigit tikus, dan lain sebagainya.
4. Membuat dokumen tentang laporan kebijakan asuransi (ISACA, 2013). Dokumen ini untuk mendukung dokumen tentang jaminan insiden, berisi prosedur mendapatkan asuransi ketika barang dan atau orang tersebut terkena insiden.
5. Membuat dokumen tentang pengetahuan kesehatan dan keselamatan (ISACA, 2013). Merupakan bagian dari proses dan kebijakan keselamatan dan kesehatan lingkungan (*HSSE*).
6. Membuat dokumen tentang rencana jaminan independen (ISACA, 2013). Dokumen ini berisi Rencana audit independen dan jaminan kegiatan operasional dan *HSSE (Health, Security, Safety, Environment)*, bagian penting dari proses pemantauan dan pelaporan yang kuat.

Rekomendasi tersebut dapat dijalankan selama 5 tahun sesuai dengan rentang waktu dokumen Rencana Strategis.

**Tabel 5.8 Rekomendasi *Roadmap* untuk Proses DSS01**

ID Rekomendasi	2020	2021	2022	2023	2024
DSS01-WP4					
DSS01-WP5					
DSS01-WP9					
DSS01-WP11					
DSS01-WP12					
DSS01-WP13					

Untuk rekomendasi dengan ID DSS01-WP4 dan DSS01-WP5 ditargetkan selesai pada tahun 2020, DSS01-WP9 pada tahun 2021, DSS01-WP11 pada tahun 2022, DSS01-WP12 pada tahun 2023, dan DSS01-WP13 pada tahun 2024.

## BAB 6 PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab 5, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kondisi *base practice* dan *work product* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang pada proses *Manage Human Resource* (APO07) dan *Manage Operations* (DSS01) adalah:
  - a. Pada proses *Manage Human Resource* (APO07) telah melakukan 6 *base practice* dan terdapat 41 *work product* serta telah melakukan 8 *generic practice* dan terdapat 8 *generic work product*.
  - b. Pada proses *Manage Operations* (DSS01) telah melakukan 3 *base practice* dan terdapat 11 *work product*.
2. Kondisi tingkat kapabilitas *Manage Human Resource* (APO07) dan *Manage Operations* (DSS01) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang adalah:
  - a. Pada Pada proses *Manage Human Resource* (APO07) tingkat kapabilitas yang didapatkan berada pada level 1 yaitu *Performed Process*. Sehingga memiliki kesenjangan sebanyak 1 tingkat dengan level target yaitu 2.
  - b. Pada Pada proses *Manage Operations* (DSS01) tingkat kapabilitas yang didapatkan berada pada level 1 yaitu *Performed Process*. Sehingga memiliki kesenjangan sebanyak 1 tingkat dengan level target yaitu 2.
3. Telah diberikan 11 rekomendasi untuk proses *Manage Human Resource* (APO07) dan 6 rekomendasi untuk proses *Manage Operations* (DSS01) yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang untuk mencapai *level* yang diinginkan.

### 6.2 Saran

Saran yang diberikan penulis untuk penelitian berikutnya, khususnya bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian terkait tata kelola teknologi informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang yaitu:

1. Penelitian berikutnya dapat melanjutkan tahap ke-5 yaitu *execute plan* sampai dengan tahap ke-7 yaitu *review effectiveness* pada COBIT 5.
2. Untuk penelitian berikutnya terkait manajemen sumber daya manusia dan pengelolaan operasional dapat menggunakan metode atau *framework* tata kelola teknologi informasi yang lain seperti ISO 27001, indeks KAMI, ITIL, dan *framework* lainnya. Dengan adanya evaluasi dengan menggunakan *framework* yang berbeda, diharapkan dapat memberikan hasil rekomendasi yang bervariasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. Muh Yakin, Hermadi, I., Nurhadryani, Yani. 2015. *Evaluasi Penerapan Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan COBIT pada Unit Arsip IPB*. Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 15 No. 1-2
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gultom, Manorong. 2012. *Audit Tata Kelola Teknologi Informasi pada PTPN 13 Pontianak Menggunakan Framework COBIT*. Jurnal ilmu-ilmu Sosial, Volume 4 Nomor 1.
- Hakim, A., Saragih, H. dan Suharto, A. 2014. *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework Cobit 5 Di Kementerian ESDM*. Jurnal Sistem Informasi, [e-journal] 10(2), pp. 108 – 117. Tersedia melalui: Perreferensian Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia <<http://jsi.cs.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/393>> [Diakses 28 Februari 2019]
- Hartanto, I.D., dan Tjahyanto, A., 2009. *Analisa Kesenjangan Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Proses Pengelolaan Data Menggunakan Cobit (Studi Kasus Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia)*. Working Paper Magister Manajemen Teknologi Informasi, Institut Teknologi Surabaya.
- ISACA. 2012. *COBIT 5 Enabling Processes*. Rolling Medows: IT Governance Institue.
- ISACA. 2012. *COBIT 5 for Information Security*. Rolling Medows: IT Governance Institue.
- ISACA. 2013. *COBIT 5 Process Assessment Model (PAM): Using COBIT 5*. Rolling Medows: IT Governance Institue.
- ISACA. 2013. *COBIT 5 Self-assessment Guide: Using COBIT 5*. Rolling Medows: IT Governance Institue.
- IT Governance Institute. 2007. *COBIT 4.1 Framework Control Objective, Management Guidelines, Maturity Models*. IT Governance Institute.
- Jogiyanto dan Abdillah. 2011. *Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Malayu Hasibuan, S.P, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Priyono & Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Sugiyono., 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.

Yunanda, M. 2009. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Balai Pustaka